

مُعْجَمُ مُصْطَلَحَاتِ الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي

الدكتور السيد عبد العزيز البهوشى
أستاذ الإدارة التربوية والدراسات المقارنة المشارك
كلية التربية بالعريش

عالم الكتب

٢٨ شارع عبد الخالق شروت - القاهرة - ت ٣٩٢٦٤٠١٠

البهواشى، السيد عبد العزيز .

معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى / السيد عبد العزيز

البهواشى . - ط1 - القاهرة : عالم الكتب ، 2007 .

112 ص ، 24 سم

تتمك : 7 - 552-232-977

1- التطعيم العالى - مصر- معاجم

2- ضبط الجودة - معاجم

378.6203

ا- العنوان

عالم الكتب

نشر . توزيع . طباعة

❖ الإدارة :

16 شارع جواد حسنى - القاهرة

تليفون : 3924626

فاكس : 002023939027

❖ المكتبة :

38 شارع عبد الخالق ثروت - القاهرة

تليفون : 3926401 - 3959534

ص . ب 66 محمد فريد

الرمز البريدى : 11518

❖ الطبعة الأولى

1428 هـ - 2007 م

❖ رقم الإيداع 23503 / 2006

❖ الترفيم الدولى I.S.B.N

7 - 552-232-977

❖ الموقع على الإنترنت : WWW.alamalkotob.com

❖ البريد الإلكتروني : info@alamalkotob.com

م	مصطلحات المعجم	الصفحة
١	اتجاه التحسين	١٤
٢	اتجاه التغيير	١٤
٣	إدارة الجودة	١٤
٤	إدارة الجودة الشاملة	١٥
٥	إعادة البناء	١٦
٦	اعتراف	١٧
٧	اعتراف أكاديمي	١٨
٨	اعتراف بالتعلم السابق	١٨
٩	اعتراف متبادل	١٩
١٠	اعتراف مهني	١٩
١١	اعتماد	٢٠
١٢	اعتماد إقليمي	٢١
١٣	اعتماد التعلم السابق	٢٢
١٤	اعتماد المؤسسة	٢٢
١٥	اعتماد بالملف المحقب	٢٢
١٦	اعتماد تخصصي	٢٣
١٧	اعتماد لأجل مسمى	٢٣
١٨	اعتماد مسحي	٢٣
١٩	اعتماد (هيئة)	٢٤
٢٠	اعتماد (وضع - مكانة)	٢٤
٢١	إطار عمل للتأهيل	٢٤
٢٢	بيانات العلامة الإرشادية والمشاركة المميزة للمادة	٢٦
٢٣	تأهيل	٢٦
٢٤	تجميع التصديقات الرسمية	٢٧

م	مصطلحات المعجم	الصفحة
٢٥	تحسين الجودة	٢٧
٢٦	تخطيط الجودة	٢٨
٢٧	ترخيص	٢٨
٢٨	ترخيص للمؤسسة	٢٩
٢٩	تصديق	٢٩
٣٠	تصنيف / ترتيب	٣٠
٣١	تعليم ثالث/ إضافي	٣١
٣٢	تعليم عال	٣١
٣٣	تغيير تربوي	٣١
٣٤	تغيير تنظيمي	٣٢
٣٥	تقرير الفحص	٣٤
٣٦	تقييم	٣٥
٣٧	تقييم الجودة	٣٦
٣٨	تقييم النتائج	٣٧
٣٩	تقييم فعالية الفرد	٣٧
٤٠	تقييم نتائج الطلاب	٣٧
٤١	تقويم الطلاب للمعلمين	٣٨
٤٢	تقويم بعدي	٣٨
٤٣	تقويم خارجي	٣٩
٤٤	تقويم داخلي / تقويم ذاتي	٣٩
٤٥	تقويم قبلي	٤٠
٤٦	تنظيم التعليم العالي	٤٠
٤٧	ثقافة الجودة	٤١
٤٨	ثقافة الدليل	٤١
٤٩	جودة	٤٢

م	مصطلحات المعجم	الصفحة
٥٠	جودة شاملة	٤٦
٥١	خبير خارجي	٤٧
٥٢	خواص الجودة الشاملة	٤٨
٥٣	دوافع التغيير	٤٩
٥٤	رؤية	٥١
٥٥	زيادة الجودة	٥٥
٥٦	زيارة ميدانية	٥٥
٥٧	شهادة	٥٥
٥٨	ضبط الجودة	٥٦
٥٩	ضمان الجودة	٥٦
٦٠	علامة إرشادية/ ماركة مميزه (معياري)	٥٨
٦١	علامة التميز (القياس)	٥٨
٦٢	علامة/ أداة قياس خارجية	٦٢
٦٣	علامة/ أداة قياس داخلية	٦٢
٦٤	علامة/ أداة قياس ضمنية	٦٣
٦٥	علامة/ أداة قياس عامة	٦٣
٦٦	علامة/ أداة قياس للمواد	٦٣
٦٧	علامة/ أداة قياس لتطوير المقررات	٦٤
٦٨	علامة/ أداة قياس قائمة على العملية	٦٤
٦٩	علامة/ أداة قياس عبر المؤسسات	٦٤
٧٠	علامة/ أداة قياس وظيفية (تعاون خارجي)	٦٤
٧١	عمل / فعل	٦٥
٧٢	عمل / فعل مخالف	٦٥
٧٣	عوائق إدارة الجودة الشاملة	٦٥
٧٤	فاعلية تعليمية	٦٦

م	مصطلحات المعجم	الصفحة
٧٥	فحص	٦٦
٧٦	فحص المؤسسة / مراجعة المؤسسة	٦٧
٧٧	فحص الإدارة	٦٧
٧٨	فحص الجودة	٦٧
٧٩	فحص خارجي للجودة	٦٨
٨٠	فحص داخلي	٧٠
٨١	فريق المراجعة	٧٠
٨٢	فعالية تعليمية	٧١
٨٣	قواعد/ وثيقة الممارسة	٧١
٨٤	قياس الفاعلية	٧٢
٨٥	قياس الفعالية	٧٧
٨٦	كفاءة	٨١
٨٧	كفاية	٨٢
٨٨	لجنة الجودة	٨٢
٨٩	مؤشرات	٨٣
٩٠	مؤشرات الأداء	٨٤
٩	مؤشر بسيط	٨٥
٩٢	مؤشر تربوي	٨٥
٩٣	مبادلة	٨٦
٩٤	مبادئ التغيير	٨٦
٩٥	مبادئ الجودة	٨٧
٩٦	متطلبات ضمان الجودة	٨٧
٩٧	محاسبية / مسئولية	٨٨
٩٨	مراجعة خارجية	٨٨
٩٩	مراجع خارجي	٨٩

م	مصطلحات المعجم	الصفحة
١٠٠	مستويات	٩٠
١٠١	مستويات الأداء	٩١
١٠٢	مستويات المحتوى	٩٢
١٠٣	مستوى الوصف	٩٢
١٠٤	مستويات تعليمية	٩٢
١٠٥	مسح طلابي	٩٣
١٠٦	مسئول البرنامج	٩٣
١٠٧	مصادقة علي أمر رسمي	٩٣
١٠٨	معايير	٩٤
١٠٩	معايير الأداء	٩٤
١١٠	معتمدون إقليميون	٩٥
١١١	معتمدون قوميون	٩٥
١١٢	معتمدون متخصصون ومهنيون	٩٦
١١٣	معلومات علامة التمايز / القياس	٩٦
١١٤	معنيون	٩٦
١١٥	مفتش	٩٧
١١٦	مكونات الجودة	٩٧
١١٧	ممارسة جيدة	٩٧
١١٨	نتائج	٩٨
١١٩	نتائج تعلم الطلاب	٩٨
١٢٠	نتائج قياسية / قابلة للقياس	٩٨
١٢١	نظام إدارة الجودة	٩٩
١٢٢	نظام فحص الجودة	١٠٠
١٢٣	نظام مزدوج	١٠٠
١٢٤	نظام نقل التصديق / الاعتماد الأوربي	١٠٠

م	مصطلحات المعجم	الصفحة
١٢٥	نظام وحدوى	١٠١
١٢٦	نماذج / نظريات التغيير	١٠١
١٢٧	هيئة	١٠٣
١٢٨	هيئة الإدارة	١٠٣
١٢٩	هيئات معترف بها	١٠٣
١٣٠	وحدة	١٠٤
١٣١	واصفو/ أوصاف التأهيل	١٠٤

تصدير Preface

هناك حاجة دائمة ومستدامة، فردية ومجتمعية، لتحسين جودة الحياة لأفراد المجتمع، بما فيها جودة ما يتعلمونه طوال سنوات التمدرس *Scnooling*، وكيفية التمدرس ذاته، وسببه أو أسبابه. والاهتمامات بجودة التعليم العالي ليست جديدة. فلسنوات عديدة، حدثت تطورات في مجالات تقييم وضبط وتحسين جودة المحتويات المختلفة للتعليم العالي (إدارته، محتوياته، طرائق التدريس، الخدمات والتسهيلات التعليمية المقدمة.. إلخ). والجديد في التعليم العالي هو ضمان الجودة وإدارتها، فهناك مفاهيم مثل «تقييم الجودة» *quality assessment*، و«تقويم الجودة» *quality evaluation*، و«ضمان الجودة» *quality Assurance*، صارت شائعة الاستخدام هذه الأيام nowadays داخل العمليات الكبرى لإدارة الجودة. ومع شيوع استخدام هذه المفاهيم، صار يُساء فهمها واستخدامها. ولهذا السبب، كانت هذه المبادرة لإنتاج معجم بالمصطلحات الخاصة بالاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي.

وكانت هناك صعوبات في إنتاج هذا المعجم. فمصطلحا الاعتماد وضمان الجودة استخدامهما شائع في القطاعين الصناعي والتجاري منذ عقود طويلة. لكن وضوح استخدام هذين المصطلحين في قطاع التعليم عامة، والتعليم العالي خاصة، لم يكن بنفس دقة استخدامهما في القطاعين الصناعي والتجاري، ربما لحداثة إدخال الاعتماد وضمان الجودة في التعليم بصفة عامة.

فعلى سبيل المثال مصطلح «تقييم» *assessment* له معان ودلالات كثيرة. كذلك «مستويات» *Standards* و«مفاهيم» *Concepts* من المصطلحات التي تخلط الأوراق. ومصطلح مثل «مستوى الأداء» *Performance Standard* يشير إلى مستوى الإنجاز الذي يتحقق. لكن كثيرا ما يحدث خلط بين مغزى هذا المصطلح ومعناه. فالمصطلح يُستخدم أحيانا في مجال التعليم كمرادف *Synonym* للتوقعات العالية. وفي أحيانا أخرى، يستخدم «المستوى» *Standard* كمرادف

«للعلمة الإرشادية» benchmark . وفي أحيان ثالثة، تشير المستويات إلى الأطر أو المبادئ العامة. وأحيانا رابعة، يحدث خلط بين «مستويات المحتوى» Content standards و«مستويات الأداء» Performance standards . وأحيانا خامسة، يتم الخلط بين «المستويات» Standards و«المعايير» Criteria المستخدمة للحكم على الأداء.

هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى، مصطلحات مثل «تقييم الجودة» quality assessment ، و«مراجعة الجودة» quality review ، تستخدم جميعها كمترادف للتقييم evaluation ، خاصة عند وجود عنصر خارجى مرتبط بإجراء التقييم.

ومصطلحات الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى يختلف معناها من دولة لأخرى، ومن سياق لآخر. ففي الولايات المتحدة، المستويات Standards تستخدم بنفس معنى المعايير Criteria . وفى أوروبا، المستويات ليست هى المعايير. وضبط الجودة quality control يُستخدم فى بعض السياقات كمترادف لضمان الجودة quality assurance . وضمان الجودة جزء من إدارة الجودة فى التعليم العالى، رغم استخدام ضمان الجودة وإدارتها كمترادفين لبعضهما البعض فى بعض الأحيان. «وتقرير التقييم» evaluation report . يُطلق عليه أيضاً «تقرير الفحص» audit report ، أو «تقرير التقييم» assessment report . ويستخدم «فحص المؤسسة» institutional audit كمترادف «لمراجعة المؤسسة» institution review . وكذلك «مراجعة الخبراء» Peer review كمترادف للمراجعة الخارجية external review .

ويزداد الأمر صعوبة أن بعض مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة مستعارة من مجالات أخرى غير تعليمية. وبالتالي يمثل استخدامها مشكلة فى التعليم، لأنها صيغت بطريقة تناسب المجال الذى وُصِفَتْ من أجله. فعلى سبيل المثال، مصطلح مثل «العلمة الإرشادية أو القياس» benchmarking ، ترجع جذوره إلى علم الجيولوجيا geology وانتقل منه إلى بعض الشركات الصناعية الخاصة. وأول

من استخدمة اتحاد شركات زيروكس Xerox Corporation. ثم أقحم المصطلح في مجال التعليم كوسيلة للمقارنة ومساعدة الجامعات على التنافس فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية جيدة لزيائنها وعملائها.

وفي الوقت نفسه، هناك صعوبات فنية technical Problems ترتبط بمصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. فتعريف الجودة مسألة تتعلق بقياس الإنجاز البشرى أو الإنسانى. وهذه مهمة ليست سهلة فنيا. وهذا يتطلب عند تعريف المصطلحات أخذ الحيطه والحذر من تلك الصعوبات، ومن طغيان الذاتية عند تعريف الإنجاز وقياسه. هذا من ناحية.

ومن ناحية أخرى، مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي قد يكون لها جوانب وأبعاد سياسية. فالتقييم assessment فى حد ذاته نشاط سياسى اجتماعى. وتعريف إجراءات التقييم، واستخلاص المعلومات من العملية، واتخاذ قرارات بعد ذلك، كل هذه العمليات ذات أبعاد سياسية واجتماعية. وقد يكون لها نتائج اجتماعية وشخصية بعيدة المدى، مقصودة وغير مقصودة، إيجابية وسلبية.

وعند تجميع مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة، هناك تمييز بين المصطلحات الرئيسة Key terms، والمصطلحات الفرعية أو المرتبطة بها associated terms. والمصطلحات الرئيسة تطلق العنان للاكتشاف النظرى والعمل فى مجال الاعتماد وضمان الجودة (على سبيل المثال، علامة التمايز/ القياس benchmarking، والاعتراف recognition ... إلخ). والمصطلحات الفرعية أو التابعة associated مشتقة من المصطلحات الرئيسة، وتلقى مزيدا من الضوء والتوضيحات على المصطلحات الرئيسة. وجدير الإشارة إلى أن المصطلحات الرئيسة ترتبط ببعضها البعض، ويجب تناولها كأجزاء من نظام متكامل.

ومن ثم، فهذا المعجم محاولة لتزويد المجتمع الأكاديمى بالمصطلحات الرئيسة

والفرعية الشائعة الاستخدام فى مجال الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى، من خلال توضيح جوانب التشابه والاختلاف بين مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة. وحرص المعجم على تقديم معلومات حول الطرائق المختلفة التى تستخدم خلالها المصطلحات. كما حرص المعجم على توضيح مغزى مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة فى بعض الدول.

علاوة على ذلك، يمثل هذا المعجم ثمرة جهد كبير وشاق للوقوف على أحدث التطورات فى مجال الاعتماد وضمان الجودة. والمعجم محاولة لتحقيق التكامل بين المعانى فى سياقها الذى يجب أن تستخدم فيه.. ووضع حدود فاصلة بين السياقات الثقافية والأكاديمية مهمة ليست سهلة. والمفاهيم الواردة فى هذا المعجم تم تجميعها والحصول عليها من أحدث المصادر الخاصة بالاعتماد وضمان الجودة.

وهناك ثلاثة أسباب رئيسة تقف وراء تجميع هذا المعجم. أول الأسباب يتمثل فى محاولة وضع وتحقيق بعض النظام للمعانى الخاصة بالمصطلحات الشائعة الاستخدام فى مجال الاعتماد وضمان الجودة. وثانى الأسباب يكمن فى محاولة فتح الباب لطرائق جديدة لربط المصطلحات ببعضها البعض. والهدف من ذلك هو توضيح مدى الصعوبة والضعف فى بعض الأطر المفهومية الموجودة. وثالث الأسباب وآخرها هو محاولة وضع حدود فاصلة بين المعانى، من أجل إضفاء الدقة على المصطلحات المستخدمة فى مجال الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى.

وهذا المعجم مرتب هجائيا، كل مصطلح مرتبط بمصطلحات فرعية مشتقة من المصطلح الرئيس. وكل مصطلح رئيس مزود بمعان كثيرة، وفق أحدث التطورات فى مجال استخدام المصطلح. وهناك إدراك تام أن تعريف المصطلح أو المفهوم ما هو إلا أداة عاملة working tool للعقل، وأن تعريف المصطلح لا يمنع المفاهيم التى يتضمنها من إثرائها وتطويرها. فمفاهيم الاعتماد وضمان الجودة سوف تستمر فى التطور، وتمثل تحديا للباحثين والمتخصصين فى هذا المجال..

والأمل أن تسهم المصطلحات المتضمنة في هذا المعجم في تكوين لغة مشتركة بين المعنيين بالاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي.

وأخيراً نرجو أن نكون قد وفّقنا في تقديم عمل يفيد الباحثين والمتخصصين والمختصين بالاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. فالحير أردنا، ولأمتنا العربية الاستقرار والنهضة والتقدم. وعلى الله قصد السبيل،،،

مسقط في: ١٢ ربيع أول ١٤٢٧هـ

١١ إبريل ٢٠٠٦م

د. السيد البهواشي

اتجاه التحسين

Improvement Orientation

نوع من التقويم لوصف جوانب القوة والضعف لوحدة أو مؤسسة ما، من أجل تيسير التحسين، مع تقديم مقترحات لكيفية تحقيق التحسين.

اتجاه التغيير

Megatrend

كل تغير جوهري يطرأ على مجال أو أكثر في المجتمع، ويكون متساقفا مع نفسه أو مع غيره في ذات الاتجاه، عالميا في مجاله، ونافذ المفعول.

إدارة الجودة

Quality Management

مجموعة من المقاييس تستخدم بانتظام على مستوى النظام أو المؤسسة، من أجل ضمان جودة التعليم العالي، مع التأكيد والتركيز على تحسين الجودة ككل. وكمصطلح عام أو نوعي generic، إدارة الجودة تشمل كل الأنشطة التي تضمن تحقيق سياسة الجودة وأهدافها ومسئولياتها، وتطبيقها من خلال آليات تخطيط الجودة وضبطها وضمانها وتحسينها.

Total Quality Management

إدارة الجودة الشاملة TQM أسلوب شامل لإدارة الجودة، يركز على عوامل التحسين المستمر، واهتمامات المستهلك، والإدارة الاستراتيجية، والحاجة لنظم واضحة لضمان جودة التعليم العالي، ورؤية القيادة، والإشراف الذى يركز على منح السلطة وتفويضها للعاملين فى مؤسسات التعليم العالي.

علاوة على ذلك، إدارة الجودة الشاملة فلسفة شاملة للحياة والعمل فى المؤسسات التى تؤكد على اقتفاء التحسين المستمر. وجوهر إدارة الجودة الشاملة يتركز فى أفكار ثلاثة:

١- تحديد وتعريف الجودة.

٢- تحسين الأداء فى المؤسسة.

٣- تحسين النظام الإدارى للمؤسسة.

وإدارة الجودة الشاملة ذات صلة فلسفية بطرائق العلامات الإرشادية أو القياس benchmarking. وهذا الأسلوب شائع التطبيق فى القطاع الاقتصادى. والأغراض الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تتمثل فى تحسين الجودة، وزيادة الإنتاجية، وتقليل التكلفة.

وهناك رؤى Perspectives تميز الإدارة الموجهة نحو تحقيق إدارة الجودة الشاملة. من هذه الرؤى:

١- الوظيفة الرئيسة للإدارة هى إزالة العوائق التى تحول دون تحقيق جودة العمليات.

٢- توفير مناخ للعمل خال من الخوف، وتشجيع العمل الجماعى والتعاون.

٣- الثقة فى الأفراد العاملين فى المؤسسات.

وهذا الأسلوب لإدارة الجودة الشاملة يركز على التقويم الذى يستهدف قياس:

أ - الأهداف والمستويات المحددة داخليا وخارجيا بواسطة هيئة التمويل.

ب - مقاييس رضا المستهلك.

ج - آراء وأحكام الخبراء والاختصاصيين.

د - المنظمات والمؤسسات المناظرة.

إعادة البناء

Reengineering

إعادة التفكير الأساسى، وإعادة تصميم جذرى لمجالات العمل business، من أجل تحقيق تحسين دراماتيكى فى المقاييس المعاصرة للأداء. وهذا المفهوم له دلالة تجارية Commercial فى دنيا الأعمال. فنحن نعيد بناء كيفية إنجاز العمل، وكيف تتولد المخرجات من المدخلات. لكن فى الوقت نفسه، لا تقوم بإعادة بناء الوحدات التنظيمية. ومعنى هذا أن إعادة البناء تتمركز حول الجوهر مثل جوهر العملية التعليمية، ومدى التقدم الذى يحققه الأفراد، وكيفية تحسين العملية التعليمية. كما يتم التركيز على العمليات processes، وليس على البنيات Structures. فالعملية قد تلتقى Crosses مع عدد من الأطر التنظيمية.

Recognition

الاعتراف الرسمي بالمؤهلات الأكاديمية والمهنية للفرد، وبرامج مؤسسات التعليم العالي، وبهينات ضمان الجودة، من جانب سلطة كفاءة تعترف بالمستويات والقيم الخاصة بالأغراض التي تدل على نتائج الاعتراف. والاعتراف ذات طبيعة عابرة للحدود Cross - border القومية والمؤسسية.

وفيما يتعلق بالاعتراف بمؤهلات الفرد، يتم التحقق من خبرات التعلم (مثل الدرجات العلمية، الدبلومات، فترات الدراسة)، من أجل تيسير التحاق حاملها holders بالأنشطة التعليمية أو الوظيفية. وبالنسبة للاعتراف الأكاديمي والمهني، يجب التمييز بين نوعين من الاعتراف: الاعتراف بالبرامج Programme recognition يشير عادة إلى الاعتراف ببرنامج دراسي معين من جانب مؤسسة أخرى للتعليم العالي غير المؤسسة التي حصل منها الفرد على مؤهله. ويعتمد الاعتراف بالبرنامج على الإجراء الخاص باعتراف خبراء من خارج المؤسسة peer، ويستهدف السماح للطلاب بالمشاركة في دراسة مستمرة في المؤسسة الأخيرة، أو إعفائه من إعادة دراسة المواد والمقررات المماثلة في مؤسسات التعليم العالي المختلفة.

وهناك الاعتراف بالمؤسسة institution recognition، وبهينات ضمان الجودة، أو منظمات الاعتماد، على اعتبار أنها مصدر ثقة وفاعلة ومسئولة عن ضمان الجودة، باتباعها مستويات معينة للاعتراف، محددة وموضوعة من جانب سلطات اعتراف كفاءة (عادة أجنبية).

Academic Recognition

الموافقة على المقررات أو المؤهلات أو الدبلومات التي تمنحها إحدى مؤسسات التعليم العالي بواسطة مؤسسة أخرى، بغرض السماح للطلاب الالتحاق بدراسات أخرى . والاعتراف الأكاديمي مطلوب للحياة الأكاديمية في مؤسسة تعليمية ثانية، وفي بعض الحالات، للالتحاق بأنشطة التوظيف في سوق العمل (الاعتراف الأكاديمي لأغراض مهنية) .

وبالنسبة لمجال التعليم العالي الأوروبي، هناك ثلاثة مستويات للاعتراف، والأدوات أو الآليات الخاصة بها، كما أقرتها اتفاقية لبسون Libson Convention وإعلان بولونيا Bologna Declaration :

- ١ - الاعتراف بالمؤهلات، بما فيها التعلم السابق، والخبرة المهنية، والسماح بالالتحاق أو إعادة الالتحاق بالتعليم العالي.
- ٢ - الاعتراف بفترات الدراسة القصيرة بالنسبة للحراك الطلابي، باعتباره الآلية الرئيسة لنظام نقل الاعتماد الأوروبي (ECTS) .
- ٣ - الاعتراف الكامل بالدرجات، باعتبارها الآلية الرئيسة لاستكمال الدبلومة.

اعتراف بالتعلم السابق

Recognition of Prior Learning

الاعتراف الرسمي بالمهارات والمعارف والكفايات التي يتم اكتسابها من خلال الخبرة العملية، والتدريب غير الرسمي، والخبرات الحياتية.

Mutual Recognition

اتفاق بين مؤسستين أو أكثر للتعليم العالى للاعتراف المتبادل بالشهادات والدرجات والبرامج التى تقدمها كل منها، أو الإفادة المتبادلة من هيئات الاعتماد وضمان الجودة فى كل منها، والاعتراف بأن الطرائق التى تستخدمها تلك المؤسسات سليمة، بالإضافة إلى فعالية الإجراءات المستخدمة.

اعتراف مهنى

Professional Recognition

الحق فى الممارسة، والمكانة المهنية الممنوحة لحامل المؤهل. وبسبب اللوائح والقواعد المختلفة الخاصة بالاعتراف بالدرجات والألقاب، هناك تمييز وتمايز بين مجموعتين من الاعتراف: الاعتراف المهنى القانونى de Jure Professional recognition الذى ينطبق على الحق فى العمل فى دولة معينة، فى مهنة ينظمها ويحكمها القانون، كالطب مثلاً. وفى الاتحاد الأوروبى، على سبيل المثال، هذه اللوائح والتعليمات توجد محلياً وأجنيبياً (الدول المضيفة). وتخضع لتوجيهات وموجهات directives الاتحاد الأوروبى المختلفة.

والمجموعة الثانية تتعلق بالاعتراف المهنى الواقعى de facto Professional recognition الذى يشير إلى أوضاع الاعتراف المهنى الذى لا تنظمه اللوائح والتعليمات، كتلك الأوضاع التى لا تحكمها سلطة قومية قانونية.

Accreditation

عملية مراجعة الجودة الخارجية المستخدمة في التعليم العالي، لفحص -Serti nize الكليات والجامعات وبرامج التعليم العالي، من أجل ضمان الجودة وتحسينها. وبمعنى آخر، الاعتماد صيغة رسمية ومنشورة حول جودة المؤسسة أو البرنامج، يُمنح عقب التقييم الدائري القائم على مستويات متفق عليها. وبمعنى ثالث، الاعتماد هو منح مكانة أو وضع status. والاعتماد كعملية يعتمد عادة على تطبيق المستويات المحددة مسبقاً. والاعتماد أساساً هو نتيجة التقييم. ونجاح الاعتماد يتمخض عنه إنشاء مؤسسة أو برنامج معتمد. وفي بعض الدول، الاعتماد يتيح الفرصة لسلطات المؤسسة لتقديم برامج محددة.

ويختلف مفهوم الاعتماد من دولة لأخرى،

١- في جنوب أفريقيا South Africa، يشير الاعتماد إلى المؤسسات والسلطات الممنوحة لها لتقديم برامج محددة.

٢- في الولايات المتحدة United States، الاعتماد عملية جماعية من الدراسة الذاتية والمراجعة الخارجية، من أجل ضمان الجودة، والمحاسبة أو المسؤولية accountability، وتحسين الجودة داخل المؤسسة الأكاديمية أو البرنامج، من أجل تحديد مدى الوفاء بالمستويات التي يحددها اتحاد أو هيئة الاعتماد، ومدى تحقيق رسالة المؤسسة وأغراضها.

٣- في أوروبا الغربية Western Europe، الاعتماد هو تقييم وتقييم المؤسسة أو برامجها في ضوء الأهداف العامة aims والخاصة Objectives، والمستويات المعترف بها. وينظر القائمون على التقييم أساساً إلى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها. كما يشير الاعتماد أيضاً إلى السلطة الحكومية الرسمية الممنوحة للمؤسسات لمنح الدرجات. وفي ألمانيا، يشير الاعتماد إلى تقييم وتقييم هيئات

الاعتماد التي تحتص باعتماد البرامج التي تمنح درجتى البكالوريوس والماجستير.

٤- فى المملكة المتحدة United Kingdom ، الاعتماد هو عملية تضطلع بها مؤسسة التعليم العالى بموجب السلطة التي تمنحها الجامعة للمؤسسة لممارسة السلطات والمسئوليات إزاء التقديم الأكاديمى . والمؤسسة تصبح مسئولة عن جودة ومستوى الدرجة التي تمنحها.

ومع اختلاف المفاهيم والصيغ للاعتماد، هناك بعض الخواص للاعتماد:

١- يقدم البرهان Proof أن مستوى معيناً قد تحقق فى المقرر، أو البرنامج، أو مؤسسة التعليم العالى. هذا المستوى قد يمثل الحد الأدنى minimum، أو مستوى الامتياز أو التفوق excellence .

٢- يشمل الاعتماد على تقييم العلامة الإرشادية أو ماركة الامتياز أو القياس benchmarking

٣- الأحكام Judgements تعتمد فقط على معايير الجودة، وليس على الخواص السياسية. والأحكام دائماً ما تكون « بنعم » أو « لا » .

٤- التركيز والتأكيد ينصب فى الاعتماد على المحاسبية أو المسئولية accountability .

اعتماد إقليمي

Regional Accreditation

هذا المصطلح شائع الاستخدام فى الولايات المتحدة ويشير الاعتماد الإقليمى إلى الاعتماد الممنوح لإحدى مؤسسات التعليم العالى بواسطة اتحاد أو لجنة اعتماد معترف بها، تضطلع بإجراءات الاعتماد فى منطقة جغرافية معينة تضم عادة ثلاث و نيات أو أكثر). ويوجد ست لجان إقليمية للاعتماد على مستوى الولايات المتحدة.

اعتماد التعلم السابق

Accreditation of Prior learning

فى المملكة المتحدة .U.K ، اعتماد التعلم السابق هو عملية يتم بمقتضاها اعتماد المؤهلات فى ضوء التعلم والممارسات السابقة «غالبا يُطلق عليه التعلم التجريبي experiential learning . والاعتماد الممنوح يتم فى ضوء أدله تفيد أن اظبرة أو التعلم السابق يساعد الطالب على تحقيق نتائج التعلم المناسبة.

اعتماد المؤسسة

Institutional Accreditation

يشير المصطلح إلى اعتماد المؤسسة ككل، بما فيها كل البرامج التعليمية، والمواقع، وطرائق تقديم البرامج وتوزيعها، دون أية مضمون يتعلق بجودة برامج المؤسسة.

اعتماد بالملف المحقب

Portfolio For Accreditation

يشير المصطلح إلى تجميع الأدلة (سجل الإنجازات) الخاصة بجوانب الأداء، وخصائص المؤسسة بالنسبة لأنشطة بعينها، خاصة المستويات التعليمية. هذه العملية تضطلع بها المؤسسة المختصة، أو بواسطة مقيم assessor / ملاحظ observer من خارج المؤسسة .

اعتماد تخصصي

Specialized Accreditation

يشير المصطلح إلى اعتماد وحدات أو برامج فردية، كبرامج الإعداد المهني، بواسطة هيئات اعتماد متخصصة، أو هيئات اعتماد البرامج التعليمية، مطابقة المستويات الخاصة بوضع المناهج ومحتويات المقررات الدراسية.

اعتماد لأجل مسمى

Duration of Accreditation

يشير المصطلح إلى أن قرارات الاعتماد محدّدة الأجل فدوام صلاحية رخصة الاعتماد تحددها هيئة الاعتماد التي لها الحق وحدها في تعليق Suspend، أو تجديد الترخيص، اعتمادا على قرار مقبول للقضايا المحددة.

اعتماد مسحي

Accreditation Survey

يشير المصطلح إلى تقويم المؤسسة لتحديد مستوى توافقها مع المستويات التي تطبقها هيئة الاعتماد، ولاتخاذ قرارات بشأن الوضع القانوني للاعتماد. والمسح يشمل تقويم الوثائق والمعلومات (الأدلة) التي يقدمها العاملون في مؤسسة التعليم العالي، عقب الزيارة الميدانية للمؤسسة من جانب الأشخاص المعنيين.

اعتماد (هيئة)

Accreditation Body

هيئة الاعتماد هي اتحاد تعليمي خاص أو غير حكومي، قومي أو إقليمي، يقوم بتطوير معايير ومستويات للتقويم، ويضطلع بعمليات التقويم الخارجية، ويقوم بالزيارات الميدانية للمؤسسات، للوقوف على مدى وفاء المؤسسات بالمعايير الموضوعية والمحددة. وهيئة الاعتماد مخول لها منح الوضع القانوني أو الرسمي، وأحيانا الترخيص للمؤسسات التعليمية أو البرامج للبدء في العمل، عقب الفحص الناجح لتطبيق وتقويم الوحدة التعليمية المعنية. وهناك أنواع مختلفة من هيئات الاعتماد (هيئات agencies، مجالس Councils، لجان Commissions) تركز على الاعتماد العام، والاعتماد التخصصي، والاعتماد المهني، والاعتماد الإقليمي، والاعتماد القومي، واعتماد التعليم من بعيد .

اعتماد (وضع)

Accreditation Status

يشير المصطلح إلى الاعتراف الرسمي formal recognition أن المؤسسة أو البرنامج التخصصي يفي بالمستويات المناسبة للجودة التعليمية التي تضعها وتحددها هيئة الاعتماد على المستوى الإقليمي، أو القومي، أو التخصصي.

إطار عمل للتأهيل

Qualification Framework

إطار عمل شامل يتعلق بالسياسة التي تُحدد المؤهلات المعترف بها قوميا في التعليم العالي، في إطار المستوى والجودة ونتائج التعلم والسيرة الذاتية. وإطار العمل يتم تصميمه ليكون شاملا، من خلال استخدام واصفين descriptors

لكل تأهيل يغطى العرض Breadth (الكفايات المرتبطة بنتائج التعلم)، والعمق depth (المستوى). والتأهيل يتم بناؤه أفقيا horizontal ليشمل كل المؤهلات الممنوحة في النظام، ورأسيا vertical، حسب المستوى. وغرض التأهيل تيسير.

١- تطوير المنهج، وتصميم برامج الدراسة.

٢- الحراك الطلابي والخريجين.

٣- الاعتراف بفترات الدراسة وأوراق الاعتماد credentials.

وهناك بعض نظم التعليم العالى لها أطر العمل الخاصة بالتأهيل فيها. لكن فى الوقت نفسه، هناك بعض نظم التعليم العالى الأخرى تسمح بتطوير العديد من عمليات التأهيل دون تقديم إطار عمل واضح. ومجال التعليم العالى الأوربي european higher education area، باعتباره إحدى نتائج إعلان بلوجنا Bologna Declaration، يعتبره الكثيرون فى حاجة لإطار عمل أوربي موسع.

وهناك أساليب متمركزة حول المخرجات تُستخدم لتصنيف وتفسير المؤهلات وأطر العمل الخاصة بالتأهيل. من هذه الأساليب: الأوصاف العامة generic descriptors لدرجتى البكالوريوس والماجستير (مبادئ الجودة المشتركة)، والعلامات الإرشادية أو ماركة الامتياز أو القياس benchmarks الخاصة بمقررات درجتى البكالوريوس والماجستير (مشروع Tuning)، وإطار عمل الاعتماد الدولى (مثل نظام الاعتماد الأوربي للنقل والتجميع european credit transfer system)، وإطار عمل الاعتماد القومى المتكامل (أيرلندا والدانمارك)، ونتائج التعلم والكفايات العامة والخاصة (المملكة المتحدة والدانمارك).

بيانات القياس والعلامة الإرشادية والماركة المميزة للمادة

Subject Benchmark Statments

هذه البيانات أطر مرجعية reference points فى إطار ضمان الجودة أكثر منها بيانات وصفية للمناهج والمقررات الدراسية. والبيانات تمثل التوقعات العامة حول المستويات Standards (مستويات تحصيل الطلاب) عند مستوى معين فى أحد مجالات المادة Subiect. والبيانات توفر وسائلًا للمجتمع الأكاديمي لوصف طبيعة وخواص البرامج فى مادة ما، وتوضح الخواص والقدرات المطلوبة لمنح المؤهلات.

علاوة على ذلك، هذه البيانات تستخدم لأغراض عديدة،

- ١- مصدر مرجعي خارجي مهم لمؤسسات التعليم العالي عند تصميم وتطوير برامج جديدة فى أحد مجالات المادة.
- ٢- تقدم إرشادات وتوجيهات عامة لتوضيح نتائج التعلم المرتبطة بالبرنامج، لكنها غير مقصورة على منهج معين.
- ٣- توفر التنوع والمرونة فى تصميم البرامج.
- ٤- تشجع على الابتكارية داخل إطار عمل شامل متفق عليه accorded.
- ٥- تقدم الدعم للمؤسسات فى اقتفاء ضمان الجودة الداخلية.
- ٦- تساعد على مراجعة وتقييم نتائج التعلم فى برنامج ما فى ضوء التوقعات العامة الخاصة بالمستويات.

تأهيل

Qualification

التأهيل مقصود منه أى منح award فى التعليم العالي (درجة علمية، دبلومة،

شهادة رسمية) تصدره سلطة مسجله ومعترف بها، تقوم بالتصديق على attesting الاستكمال الناجح لبرنامج دراسي. والتأهيل يغطي covering العديد من منح التعليم العالي على مستويات مختلفة، وعبر الدول المختلفة (درجتا البكالوريوس والماجستير، درجة الدكتوراة على سبيل المثال). والتأهيل مهم بالنسبة للمجال الخاص به، كالكفايات والمهارات ومجال المعرفة. والتأهيل أحيانا يعادل Synonymus منح الترخيص License بالممارسة. وأحيانا أخرى التأهيل يعادل التصديق أو الاعتماد Credential .

تجميع التصديقات الدراسية

Accreditation of Study Credits

إقرار رسمي يحصل عليه الطالب من إحدى مؤسسات التعليم العالي، لتقديمه إلى مؤسسة أخرى، اعتمادا على العمومية Commonality، في إطار المستوى والسياق. والإقرارات الرسمية الدراسية قابلة للنقل Transferable من مؤسسة لأخرى.

تحسين الجودة

Quality Improvement

التأكد أن المؤسسة لديها خطة لإدارة وضبط وتحسين جودة برامجها. وفي معظم الأحوال، هيئات ضمان الجودة والاعتماد تتخذ الإجراءات التي تضمن أن يكون التحسين عملية مستمرة وتحسين الجودة يختص بزيادة جودة المنتج أو

الخدمات، وبمقارنة جودة المطلوب إنتاجه بجودة ما تم إنتاجه في الماضي، وبالذات بدلا من الآخرين. والعمليات التي تركز على تحسين الجودة تركز أيضا على جوانب معينة في أداء وحدات وأقسام المؤسسة، وليس الأداء الشامل أو الكلي.

تخطيط الجودة

Quality Planning

تخطيط الجودة يتكون من مجموعة من الأفعال actions التي تساعد على وضع الأهداف، وتوفير الظروف المناسبة لتحقيق جودة التعليم العالي، وبتطبيق آلية نظام الجودة. وتخطيط الجودة يشمل:

١- تخطيط المنتج Product (تصنيف وتحديد الملامح الخاصة بالجودة، وبوضع الأهداف، وشروط الجودة، والقيود restraints المفروضة عليها).

٢- التخطيط الإداري والإجرائي managerial and operational (التنظيم والبرمجة).

٣- إتقان خطط الجودة Mastery.

٤- توفير مقاييس تحسين الجودة.

ترخيص

Licensure / Licensing

العملية التي بموجبها تقوم هيئة حكومية بمنح ترخيص رسمي:

١- للأشخاص الذين يوفون بالمؤهلات المحددة سلفا لشغل وظيفة ما، أو الحصول على لقب خاص.

٢- للبرامج، اعتمادا على تقوم الخطط المناسبة، للبدء في تشغيلها قبل الحصول على الاعتماد.

٣- للمؤسسات لأداء وظائف معينة.

والترخيص بالنسبة للأشخاص يتم الحصول عليه عادة من خلال امتحان أو التخرج في مؤسسة معتمدة. وفي بعض الدول، فترة من التدريب العملي قد تكون مطلوبة وشرطا للحصول على الترخيص. وفي هذه الحال، سلطات الدولة التي تمنح الترخيص يجب ألا تتدخل بعدم الحصول على الاعتماد. بمعنى أن الاعتماد ليس شرطا للحصول على الترخيص.

ترخيص للمؤسسة

Institutional Licensure

في الولايات المتحدة، الترخيص المؤسسي يعني الموافقة التي تمنحها حكومة الولاية لمؤسسة ما القيام بعمل ما، مثل إنشاء مؤسسة تعليمية. والترخيص في هذه الحال ليس مرادفا للاعتماد، ولا يتطلب ضرورة إظهار الجودة، أو القدرة على الوفاء بمستويات الأداء.

تصديق

Credit

قيمة متفق عليها، وإقرار رسمي يستخدم لقياس نتائج عمل الطالب في حقل دراسته، يُدون في سجله الخاص، ويسمح له باستكمال المقررات الدراسية.

Ranking / league Tables

أسلوب لإظهار الترتيب المقارن للمؤسسات في ضوء أدائها. ويستهدف هذا الأسلوب تقديم معلومات للمعنيين والمستهلكين وصانعي السياسة. وأسلوب الترتيب شائع الاستخدام، وأداة مفيدة في تقديم معلومات عامة. ويتم نشر نتائج الترتيب في الصحافة العامة والمجلات والدوريات المتخصصة، وفي الإنترنت.

وأسلوب الترتيب يبدأ بجمع بيانات من المصادر الموجودة، والزيارات للمواقع، والدراسات، وبحوث المؤسسات. رُقبَ تجميع البيانات، يتم اختيار نوع وحجم المتغيرات من المعلومات التي تم جمعها. وبعد ذلك، يتم تقنين Standardized ووزن Weighted المؤشرات من المتغيرات المختارة. وأخيراً، يتم إجراء العمليات الإحصائية، وإجراء مقارنات من أجل وضع المؤسسات في «نظام الترتيب أو التصنيف» ranking order.

وأسلوب الترتيب يستفيد من مؤشرات مختلفة في عملية تقويم المؤسسات أو البرامج. ونتائج الترتيب (تقديرات كل مؤسسة خضعت للتقييم) تختلف من حالة لأخرى، اعتماداً على عدد المؤشرات المستخدمة، أو على المؤشرات ذاتها.

ومؤشرات أو معايير الترتيب عادة ما تأخذ في اعتبارها الجوانب العلمية والبيداغوجية Pedagogy والإدارية والاقتصادية والاجتماعية: نسبة الأساتذة إلى الطلاب، نقاط المستوى أ (طلاب السنة الأولى)، التدريس والبحث (حسب الدرجات التي يتم الحصول عليها في عمليات التقييم للتدريس والبحث التي يقوم بها كل قسم)، نسبة التسرب drop out، الرضا، ظروف الدراسة، روى التوظيف، نسبة ومعدل الإنفاق على الحاسوب والمكتبة إلخ.

تعليم ثالث/إضافي

Tertiary Education

نوع من التعليم يتم الالتحاق به بعد استكمال التعليم الثانوي، وقد يشمل التعليم المهني بعد الثانوي (يؤدي إلى شهادة)، والتعليم العالي (يؤدي إلى درجة علمية).

تعليم عال

Higher Education

جزء من التعليم الثالث / الإضافي Tertiary education ، يؤدي إلى منح درجة علمية، أو دبلومة معادلة.

تغيير تربوي

Educational Change

التغيير التربوي استجابة مخططة أو غير مخططة للمتغيرات والضغوط المحلية والإقليمية والقومية والعالمية، باتباع طرق وأساليب تحمل بين طياتها وعودا وأحلاما للبعض، وآلاما للبعض الآخر.

وأحداث التغيير التربوي يتطلب معرفة عادات وتقاليد وقيم وأيدلوجية المجتمع الذي يتعرض للتغيير التربوي، وتقدير مدى تأثير أفراد المجتمع ومؤسساته بالتغيير المزمع إحداثه، والوقوف على مدى الفائدة أو الضرر الذي يحدثه التغيير، سواء على مستوى الأفراد والمؤسسات، أو على مستوى المجتمع ككل.

فعملية التغيير، من ناحية، هي نظام داخل نظامين. فهناك النظام القومي الشامل للمجتمع. وهذا النظام هو الهدف الأساسي ومحل الاهتمام الرئيس في عملية التغيير. وداخل هذا النظام الأكبر يوجد النظام التعليمي بكل مشتملاته

الرسمية وغير الرسمية. ويهدف هذا النظام التعليمي إلى تطوير المجتمع ككل، من خلال توفيره القوى العاملة الماهرة في مختلف الأدوار، ومن خلال تعليم الأجيال الأهداف الشاملة للمجتمع، ووسائل تحقيق هذه الأهداف. والنظام الثالث خاص بعملية التغيير ذاتها. ويستهدف هذا النظام الثالث تغيير وتحسين وتطوير النظام التعليمي.

والنظم الثلاثة متداخلة فيما بينها. غير أن النظام الخاص بعملية التغيير يتأثر بما يحدث في النظامين الآخرين، وبالصغوط المختلفة التي يفرضها هذين النظامين. وهذان النظامان (النظام القومى والنظام التعليمي) يقدمان الإطار الذى يعمل فيه نظام التغيير، ويقدمان كذلك مدخلات عملية التغيير فى شكل احتياجات وأهداف وموارد وأفراد. كذلك يتم توجيه مخرجات عملية التغيير فى إطار النظامين الآخرين، أى توجيه السياسات والممارسات والبنى الجديدة. ونظام التغيير مطالب هنا بتحديد إجراءاته ومفاهيمه بالنسبة للمدخلات والتفاعلات داخله وخارجه.

وعملية التغيير، من ناحية أخرى، قد تكون لبعض الأسباب والضغوط الدافعة لها، التى يأتى فى مقدمتها الاحتياجات المجتمعية من النظام التعليمي، والمنافسات الدولية والتطورات التكنولوجية، بالإضافة إلى الضغوط السياسية والمهنية والسكانية، والتغيرات فى الخدمات المرتبطة بها.

تغيير تنظيمي

Organizational Change

التغيير التنظيمي يشير إلى فهم عمليات التغيير التى تحدث داخل المؤسسات على المستوى العريض بين الأفراد والمجموعات، وعلى المستوى الشامل عبر المؤسسة ككل. والتغيير أو التغيير هو ملاحظة الفرق أو الاختلاف مع مرور الوقت فى بُعد أو أكثر من أبعاد وحدة أو مؤسسة ما.

ونظرا لاختلاف وتعدد لغة التغيير، فمن الصعب إيجاد لغة عامة أو مشتركة بين المعنيين بالتغيير. مثل قوى أو دوافع التغيير Forces، ومصادر التغيير Source، والتغيير من الدرجة الأولى First - order، أو من الدرجة الثانية Socond - order. وتتناول القوى والمصادر أسباب التغيير Why of Change. والتغيير من الدرجتين الأولى والثانية، وميقاته ودرجته، يشير إلى مكونات التغيير What of change. والتغيير المخطط أو غير المخطط، والثابت والدyna ميكي، والتوافق والاشتقافي، يشير إلى كيف التغيير how of change. وهدف target التغيير يشير إلى النتائج outcomes.

وهناك شرط مهم للتنظيم توافره يضمن جودة التنظيم وبقائه. هذا الشرط أن يكون للتنظيم هدف عام. هذا الهدف العام يجب أن يتحدد للتنظيم بدلا من أن يخلقه التنظيم ذاته، وأن يوضح ويوضع في السياسات التعليمية والاقتصادية والاجتماعية للمجتمع، وأن يعترف به كل فرد مشارك في التنظيم. وتتحدد أهمية التنظيم في قدرته على ترجمة الهدف العام الموكل إليه، وتوضيحه وتطبيقه. ويتطلب هذا ضرورة الوقوف على الأسباب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تكمن وراء وجود التنظيم، وعلى أهداف وتطلعات المجتمع المطلوبة من التنظيم المساعدة على تحقيقها.

وعندما يخفق التنظيم في تحقيق المهمة الموكلة إليه، يكون تغيير التنظيم ضرورة حتمية. واحداث التغيير قد ينبع من داخل التنظيم ذاته، أو من خارجه. والتغيير قد يأخذ شكل إجراء تحسينات أو تعديلات على الهدف أو الأهداف الموضوعة للتنظيم. وقد يكون التغيير في التنظيم من أجل التوافق مع الأهداف والتحديات الجديدة التي تواجه المجتمع.

والتقسيم أو التجزئة Segmentation يمثل أحد معوقات التغيير في التنظيم، حيث ينقسم التنظيم في ظله إلى أقسام ومستويات، لكل منها قائمة طويلة بالمسؤوليات والاختصاصات. كما أن البيروقراطية تمثل إحدى عقبات التغيير في

التنظيم. ففي ظل البيروقراطية، يصدر القرار من شخص واحد، أو من قلة، ويوجه إلى الكثرة، وعليهم تنفيذ القرار دون مناقشة. وغالبا ما يكون القرار من أعلى إلى أسفل. بالتالي فإن أى تغيير فى البنية التنظيمية يمثل تهديدا لمكانتهم. مما يدفع هذا الفرد، أو تلك القلة إلى معارضة التغيير فى التنظيم.

وللتغلب على تلك العوائق، هناك نوعان من التغيير يمكن أن يحدثا على أى بنية تنظيمية. النوع الأول يُطلق عليه «تغيير فى تنظيم Change in organization». النوع الثانى يسمى «تغيير التنظيم Change of organization». فالأول يشمل على التغييرات المقصودة فى الإجراءات التنظيمية. بينما يشمل الثانى على التغييرات المقصودة فى الأهداف.

تقرير الفحص

Audit Report

وثيقة يتم إعدادها بواسطة فريق الزيادة الميدانية، عقب المراجعة المناظرة لتقييم الجودة، مركزة على جودة المؤسسة، والمستويات الأكاديمية، والبنية الداخلية للتعليم، وأعضاء هيئة التدريس. والتقرير الخاص بالمؤسسة يصف ترتيبات ضمان الجودة داخل المؤسسة، وتأثيرات هذه الترتيبات على جودة برامج المؤسسة. وتقرير الفحص يكون متاحا للمؤسسة، أولا فى صورة مسودة draft، لإبداء وجهات نظر أولية، ثم يعدل التقرير مرة أخرى بناء على التعقيبات الأولية إذا كانت مقبولة، وبعد ذلك يكون التقرير فى صورته النهائية الرسمية. ويحتوى التقرير على وصف لطرق الفحص، والنتائج، وتقارير الفاحصين، وملاحق كثيرة خاصة بالأسئلة المثارة.

وتقرير الفحص يمكن إعداده أيضا عن هيئة الاعتماد accreditation body، واصفا ترتيبات ضمان الجودة الخاصة بالهيئة، وتأثير هذه الترتيبات على جودة البرامج فى المؤسسات التابعة للهيئة.

وفى المملكة المتحدة United Kingdom ، يتم إعداد تقرير الفحص عقب الزيارة الميدانية التى يقوم بها فريق المراجعة الخارجية Peer review لتقييم الجودة .
وفى أوروبا Europe ، يطلق على تقرير الفحص أو الوثيقة مسمى «تقرير التقييم»
evaluation report ، أو تقرير التقييم ، assessment report .

تقييم

Assessment

١- صيغة تشخيصية لمراجعة الجودة، وتقييم التعليم والتعلم والبرامج، اعتماد على الفحص المطب للمناهج، والبنية التنظيمية، وفاعلية المؤسسة، وآليات مراجعة الجودة الداخلية للمؤسسة .

٢- عملية الجمع النظم ، والقياس الكمي quantifying ، واستخدام المعلومات، من أجل الحكم على أو تكوين رأى perspective عن الفعالية التعليمية، وكفاية المناهج فى مؤسسة التعليم العالى ككل (تقييم المؤسسة) institutional assessment ، أو البرامج التعليمية للمؤسسة (تقييم البرامج) Programmes assessment . وتشمل عملية التقييم الأنشطة الجوهرية Core لمؤسسة التعليم العالى (الأدلة الكمية والكيفية للأنشطة التعليمية والنتائج البحثية) . والتقييم ضرورى من أجل التصديق على Validate قرار الاعتماد الرسمى لكن ليس بالضرورة أن يؤدى التقييم إلى نتيجة الاعتماد .

٣- عملية فنية مصممة لتقويم نتائج تعلم الطلاب، وتحسين تعلمهم، وتحسين فعالية التطوير والتدريس .

Quality Assessment/ Quality Review

عملية التقييم الخارجى external التى تضطلع بها هيئة خارجية خاصة بجودة الخدمات والإمدادات التعليمية. وبمعنى آخر، تقييم الجودة هو عملية المراجعة والتقييم التشخيصى للتعليم والتعلم والنتائج، اعتمادا على الفحص المطب للمناهج والبنية وفاعلية المؤسسة والبرامج.

وبمعنى ثالث، تقييم الجودة يدل على العملية الحقيقية للتقييم الخارجى (المراجعة، القياس، الحكم) لجودة مؤسسات وبرامج التعليم العالى، وتتكون هذه العملية من أساليب وآليات وأنشطة تنفذها أو تضطلع بها هيئة خارجية من أجل تقييم جودة عمليات وممارسات وبرامج وخدمات التعليم العالى.

وعند تحديد وتطبيق مفهوم تقييم الجودة، هناك جوانب جديدة بالاعتبار مثل:

- ١- السياق context (على مستوى الدولة، أو على مستوى المؤسسة).
- ٢- الطرق المستخدمة methods (تقييم ذاتى، تقييم بواسطة خبراء من خارج المؤسسة، زيارات للمواقع site visits).
- ٣- المستويات levels (نظام، مؤسسة، قسم، فرد)
- ٤- الآليات mechanisms (منح، سياسات، بنىات، ثقافات).
- ٥- بعض القيم values المرتبطة بتقييم الجودة، مثل القيم الأكاديمية، القيم التقليدية (مركزا على مجال التقييم)، القيم الإدارية (مركزا على الإجراءات والممارسات)، القيم التربوية (مركزا على أعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم التدريسية والممارسة الصفية)، قيم التوظيف (مركزا على خواص المخرجات ونتاج التعلم).

تقييم النتائج

Outcomes Assessment

عملية تقويم وتحسين نتائج معينة لإحدى مؤسسات التعليم العالي، من أجل إظهار الفعالية التعليمية. والتقييم قد يتعلق بأداء أعضاء هيئة التدريس، وبفعالية الممارسات في المؤسسة التعليمية، وبوظائف الأقسام الأكاديمية أو البرامج التعليمية (على سبيل المثال، عمليات المراجعة للبرنامج، عمليات المراجعة للميزانية إلخ).

والتقييم إجراء بنائي Formative procedure يستخدم في الدراسة الذاتية Self Study للمؤسسة التعليمية، وخفض النفقات المالية Financial retrenchment وتقويم البرنامج، والفهم الجيد لاحتياجات الطلاب الحالية Current.

تقييم فعالية الفرد

Assessment of Individual Effectiveness

تقييم رسمي تحريري لمؤهلات الفرد بواسطة سلطة معترف بها، من أجل منح الفرد الاعتراف recognition، للإفادة منه في الاستخدام الأكاديمي والمهني.

تقييم نتائج الطلاب

Students Outcome Assessment

عملية تجميع وتحليل واستخدام أدلة قياس كمية quantative وكيفية quali-tative للتعليم ونتائج التعلم، من أجل فحص مدى توافقها مع الأغراض المحددة والأهداف التعليمية، ولتقديم تغذية راجعة Feedback ذات معنى ومفيدة في عملية التحسين.

Evaluation

عملية تحليل منظم وناقذ، يؤدى إلى إصدار أحكام Judgements وتوصيات Recommendations بشأن جودة مؤسسة أو برنامج التعليم العالى. والتقويم يتم تنفيذه بواسطة إجراءات داخلية وخارجية. وفى المملكة المتحدة U.K، يطلق عل التقويم evaluation أيضا مسمى المراجعة review .

تقويم الطلاب للمعلمين

Student Evaluation of Teachers

عملية استخدام مدخلات الطلاب الخاصة بالنشاط العام واتجاهات المعلمين. وملاحظات المقيمين تساعد على تحديد درجة التوافق أو الانسجام Conforma-bility بين توقعات الطلاب وأساليب التدريس الفعلية للمعلمين. وعمليات التقويم الطلابية تساعد في إلقاء الضوء على اتجاهات المعلم (ذو عقلية متفتحة، مسلى، ابتكارى، صبور، إلخ). وعلى قدرات المعلم (تفسير الأشياء، حفز الطلاب، مساعدة الطلاب على التفكير، تصحيح الأخطاء بطريقة ودودة، تقديم معلومات فاعلة إلخ).

تقويم بعدى

Post Evaluation

تقويم الجودة بعد تشغيل البرنامج أو المؤسسة، من أجل توضيح جوانب القوة والضعف.

تقويم خارجي

External Evaluation

- ١- عملية تقويم جودة الوحدة بواسطة فريق مختار من الخبراء غير تابعين للوحدة موضع التقويم.
- ٢- عملية بواسطتها تقوم هيئة متخصصة بجمع البيانات والمعلومات والأدلة حول المؤسسة، أو وحدة معينة داخل المؤسسة، أو نشاط جوهري في المؤسسة، من أجل تكوين رأى حول جودته.
- والتقويم الخارجى يتم تنفيذه بواسطة فريق من الخبراء أو المفتشين، ويتطلب عادة ثلاث عمليات مميزة، هي:
 - ١- تحليل تقرير الدراسة الذاتية.
 - ٢- زيارة للموقع.
 - ٣- مسودة لتقرير التقويم.

تقويم داخلى/ تقويم ذاتى

Internal Evaluation/ Self - Evaluation

التقويم الداخلى أو الذاتى هو عملية تأمل جماعى داخل المؤسسة، وفى الوقت نفسه يمثل فرصة لإثراء الجودة. وتكون عملية التقويم الداخلى من التجميع المنظم للبيانات الإدارية، وسؤال الطلاب والخريجين، وإجراء مقابلات شخصية مع المحاضرين والطلاب، من أجل كتابة تقرير الدراسة الذاتية. ويستخدم تقرير الدراسة الذاتية كمقدم أو موفر Provider للمعلومات لفريق المراجعة المسؤول عن التقويم الخارجى.

Ante Evaluation

تقويم الجودة قبل انطلاق Launched البرنامج أو المؤسسة، غالبا كشرط لمنح الترخيص للبدأ فى العمل.

تنظيم التعليم العالى

Higher Education Organization

فهم طبيعة تنظيم التعليم العالى يمثل المفتاح للتغيير التنظيمى الناجح. وهناك حاجة لتطوير أسلوب متميز للتغيير فى التعليم العالى. وتجاهل أو عدم وجود مثل هذا الأسلوب يؤدى إلى حدوث أخطاء فى التحليل والاستراتيجية. كما أن استخدام مفاهيم غريبة على قيم المؤسسة يكون نتيجة الإخفاق فى إشراك الأفراد أو العناصر التى تحدث التغيير.

ولتطوير أسلوب متميز، لابد من الأخذ فى الاعتبار الملامح الآتية المميزة لمؤسسات التعليم العالى التى تؤثر على التغيير التنظيمى: التنظيمى الشبكي المتداخل، الاستقلال النسبى للبيئة، الثقافة الفريدة للمؤسسة، مكانة المؤسسة، قيم المؤسسة، بنية السلطة وتنوعها، النظام المزدوج غير المترابط، اتخاذ القرار الفوضوى anarchical، القيم الإدارية والمهنية، الإدارة بالتشارك، التزام المرءوسين، غموض الهدف.

وفى ضوء هذه الملامح التنظيمية، يمكن تفسير مؤسسات التعليم العالى من خلال النماذج السياسية والثقافية والمعرفة الاجتماعية. والحاجة إلى النماذج الثقافية تبدو واضحة من إفراط embeddedness الأفراد الذين يصنعون التاريخ والقيم، والطبيعة الثانية والمستقرة للعمل والتوظيف، والتأكيد على القيم، والثقافات التنظيمية المتعددة.

Quality Culture

ثقافة الجودة هي تكوين Creation مستوى عال من آليات تقييم الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي، والتطبيق المستمر للنتائج. وبمعنى آخر، ثقافة الجودة هي قدرة المؤسسة أو البرنامج على تطوير ضمان الجودة عبر الأعمال اليومية للمؤسسة، وإجراء تقييم دورى من أجل ضمان الجودة بصفة مستمرة.

وثقافة الجودة تشير إلى مجموعة من النماذج المقبولة والمتكاملة للجودة (تسمى غالبا مبادئ الجودة) التى يجب أن توجد فى الثقافات التنظيمية ونظم إدارة المؤسسات. والوعى والالتزام بضمان جودة التعليم العالي، وكذلك توافر ثقافة الأدلة، والإدارة الفاعلة للجودة من خلال إجراءات ضمان الجودة)، كلها تمثل عناصر ثقافة الجودة. ولأن عناصر الجودة تتغير وتتطور مع الزمن، كذلك فإن النظام المتكامل لاتجاهات وترتيبات الجودة (ثقافة الجودة) يجب أن تتغير لتدعيم النماذج Paradigms الجديدة فى التعليم العالي.

ثقافة الدليل

Culture of Evidence

نظرا لارتباطها بثقافة الجودة للمؤسسة، ثقافة الدليل هي تلك العادة habit التى تكتسب فى مؤسسة التعليم العالي، وتعتمد على القواعد والمبادئ والقيم الأخلاقية التى تتكون من التقويم الذاتى لنتائج التعليم الخاصة بالمؤسسة، مشاركة أعضاء هيئة التدريس والإدارة الأكاديمية فى عملية تجميع دائم وعميق، واستخدام مؤشرات الأداء المناسبة، من أجل إخبار وإثبات جودة نتائج التعليم والتعلم داخل المؤسسة. وثقافة الدليل، على عكس ثقافة العُرف والثقة المهنية، تمثل الأساس الامبريقي لثقافة الجودة فى مؤسسات التعليم العالي. ولأنها تكونت داخل

المستويات الجديدة للاتحاد الأوربي للمدارس والكليات Westem Association for Schools and Colleges ، ثقافة الدليل المطلوبة من مؤسسة التعليم العالي تتضمن إثارة المؤسسة لاكتساب القدرة على تقديم بيانات امبريقية بأن برامجها تتوافق مع رسالتها، وليس مع «قائمة المراجعة» Checklist المحددة سلفا الخاصة بالمطالب الملقة على عاتق المؤسسة.

جودة

Quality

الجودة فى التعليم العالى مفهوم دينا ميكى، متعدد الأبعاد والمستويات، يعتمد إلى حد كبير - على السياق Context الذى يطبق فيه نظام الجودة، وعلى رسالة المؤسسة وأهدافها، والظروف والمستويات داخل النظام. وليس ممكنا التوصل إلى مجموعة واحدة من المستويات للجودة، تطبق على كل الدول. التى يتم تقييم المؤسسات فى ضوءها.

والجودة تختلف فى معانيها. اعتمادا على:

- ١- اهتمامات وميول مختلف المعنيين، ومكونات التعليم العالى (متطلبات الجودة التى يضعها ويفرضها نظام الطلاب/ الجامعة، سوق العمل، الحكومة).
 - ٢- الأطر المرجعية reference Points للجودة (المدخلات، العمليات، المخرجات، الرسائل missions ، الأهداف إلخ).
 - ٣- خواص العالم الأكاديمى التى تستحق التقييم.
 - ٤- الفترة التاريخية الخاصة بتطوير التعليم العالى.
- وتتعدد مفاهيم الجودة الأكاديمية فى التعليم العالى:

- ١- الجودة تعنى تحقيق الدقة والإتقان من خلال التحسين المستمر، باستخدام إدارة الجودة الشاملة، من أجل تكوين فلسفة عن العمل والأفراد والعلاقات

الإنسانية، فى إطار قاسم مشترك من القيم. وهذا المفهوم للجودة يعتبر مثاليا، فيجانبه تكون كل الإنجازات متدنية.

٢- الجودة نوع من الأداء الفريد، يتحقق فقط فى ظروف محددة، وفى نوعية معينة من الطلاب. وهذا المفهوم للجودة ينطبق أكثر على التعليم العالى الذى تقدمه بعض المؤسسات التعليمية الخاصة ذات الشهرة الكبيرة، مثل جامعة هارفارد Harvard، وجامعة كمبريدج Cambridge، حيث تكثر طلبات الالتحاق فيها، بينما الأماكن محددة، للأذكاء فقط.

٣- الجودة هى القدرة على تغيير الطلاب باستمرار، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصى. وهذا المفهوم للجودة يتفق أكثر مع الاهتمام بتقديم التعليم العالى للعامة من الناس.

٤- الجودة هى القدرة على تقدير قيمة المال، وبحيث تكون مسئولية شعبية. وهذا المفهوم للجودة صار شائعا منذ أن أصبحت الهيئات العامة وهيئات التمويل أقل قبولا لمسئولية الجامعات عن ضمان الجودة، والدعاوى المتصارعة بشأن عمليات التمويل التى صارت موضع نقاش كبير فى السنوات الأخيرة.

٥- الجودة شىء ما يناسب غرضا منتجا، أو خدمة مطلوب تقديمها أو تحقيقها، خاصة عندما يتحدد هذا الغرض أو المنتج. بالتالى إذا كان التعليم المقدم يفى بالغرض، حينئذ يقال أنه جيد، بشرط أن يتوافق مع المستويات المقبولة للجودة. وهذا المدخل الأداةى instrumental يتحاشى تحديد جوهر الجودة، ويركز على متطلبات تحقيق غرض المؤسسة ومهمتها، ويحلل برنامج ضمان الجودة إجرائيا. وهذا المفهوم فضله معظم الحكومات ومؤسسات التعليم العالى عندما أدخل مفهوم ضمان الجودة فى الدول المتقدمة. فعلى سبيل المثال، يرى مجلس تمويل التعليم العالى باسكتلندا أن جودة أى نشاط يتم تقييمها فقط فى إطار غرض هذا النشاط. وبالمثل، يرى مجلس التعليم العالى باستراليا أن الجودة مفهوم نسبى، ويكون ذات معنى فقط فى ضوء منظور القائمين على تقييمه فى

إطار هدف ما. وقد تعنى الجودة شيئاً عندما توضح فقط فى سياق هدف وزمان معين.

٦- الجودة كامتياز excellence تُعتبر رؤية أكاديمية تقليدية، وفقاً لأفضل مستويات الامتياز التى يتم فهمها على أنها الجودة الأكاديمية (عادة تعنى أعلى مستوى من الصعوبة والتعقيد للبرنامج، وجدية إجراءات اختبار الطلاب إلخ).

٧- الجودة كمنااسبة للغرض. Fitness for purpose مفهوم يركز على الحاجة للوفاء بالمستويات العامة المقبولة، والتقييد بها، كتلك المستويات التى تحددها هيئة الاعتماد أو ضمان الجودة، والتركيز يكون على الفاعلية Efficiency المستخدمة فى المؤسسة أو البرنامج، من أجل تحقيق الرسالة والأهداف المحددة. وأحياناً يطلق على الجودة فى إطار هذا المعنى:

أ - الأسلوب القائم على الاهتمام بقيمة المال Value For money بسبب التركيز الواضح على كيفية الاستخدام الفاعل للمدخلات بواسطة العمليات والآليات المستخدمة.

ب - أسلوب القيمة المضافة Value-added، عندما يتم تقويم النتائج فى إطار التغيرات الحادثة فى العمليات التعليمية المختلفة (مثل عمليات التعليم والتعلم).

ج - الجودة كأسلوب تحويلي transformation بسبب تركيزها على الطالب أو المتعلم. هذا الأسلوب يعتبر الجودة عملية تحويلية. بالتالى، كلما كانت مؤسسة التعليم العالى جيدة، ساهمت الجودة فى تحقيق هدف إكساب الطلاب المهارات والمعارف والاتجاهات التى تساعدهم على العيش والعمل فى مجتمع المعرفة Knowledge society.

٨- الجودة كمنااسبة الغرض Fitness of purpose مفهوم يركز على أهداف ورسالة المؤسسة أو البرنامج، دون مراجعة Check مدى مناسبة العملية ذاتها لأية أهداف أو توقعات خارجية. وفى إطار هذا المفهوم، يمكن تمييز الأساليب البديلة

alternative التى تطورت خلال التسعينات من القرن العشرين المنصرم:

أ - الجودة كاستهلال أو بداية As threshold ، حيث يتم بموجبها وضع معايير محددة لابد أن تحققها المؤسسة أو البرنامج حتى يمكن اعتبارها (المؤسسة) أو اعتباره (البرنامج) جيدا. وفى كثير من نظم التعليم العالى الأوربية، يتم استخدام الجودة كمستوى أساسى basic، وكحد أدنى minimum وثيق الصلة بالاعتماد. وفى هذه الحال، نقطة البداية تتمثل فى تحديد مجموعة من مستويات الحد الأدنى التى يجب أن تفى بها المؤسسة أو البرنامج، واشتقاق generate أساس لتطوير آليات لتحسين الجودة.

ب - الجودة كإرضاء المستهلك Consumer satisfaction ، حيث ينظر للجودة على أنها وثيقة الصلة بأهمية قوى السوق فى التعليم العالى، مركزة على أهمية التوقعات الخارجية للمستهلكين (الطلاب، الأسر، المجتمع عامة)، وغيرهم من المعنيين بالتعليم العالى.

٩ - الجودة كزيادة أو إعلاء ehancement وتحسين improvement، حيث يركز هذا المفهوم على البحث المستمر عن التحسين الدائم، ملقيا المسؤولية على مؤسسات التعليم العالى الاستفادة من الاستقلال الذاتى والحرية الممنوحة لتلك المؤسسات. وتحقيق الجودة عملية أساسية ورئيسة للتقاليد الأكاديمية، لأن الأكاديميين أنفسهم يعرفون جيدا ما الذى تعنيه الجودة.

وجدير الإشارة إلى أن كل مفهوم للجودة له ميزاته وعيوبه، وكل مناسب لفترة زمنية محددة، وللسياق القومى. وفى إطار التطور، هناك حركة دائمة وترجيحات Oscillations بين المفاهيم النسبية relative والمطلقة absolute، وبين المفاهيم الأساسية basic والمتقدمة advanced والمعقدة Complicated للجودة. ومع ذلك، الشئ العام المشترك والشائع بين كل مفاهيم الجودة هو تكامل integration العناصر الآتية:

- ١- الإدراك والتحقيق المضمون guaranteed للحد الأدنى من المستويات والعلامات الإرشادية أو الماركة المميزه وآليات القياس benchmarks .
- ٢- القدرة على وضع أهداف فى سياق متنوع، وتحقيقها باستخدام متغيرات المدخلات.
- ٣- القدرة على الوفاء بمتطلبات وتوقعات المستهلكين والمعنيين، المباشرين وغير المباشرين .
- ٤- الحافز أو الدافع drive نحو الامتياز أو التفوق excellence .

جودة شاملة

Total Quality

الجودة الشاملة فلسفة ذات أدوات وعمليات للتطبيق العملى الذى يستهدف تحقيق ثقافة التحسين المستمر، ويقوم به كل العاملين فى التنظيم، من أجل إرضاء Satisfaction، وإسعاد delight المستهلكين والعملاء. وهذا التعريف يوضح الأبعاد التى تتضمنها الجودة الشاملة. هذه الأبعاد هى:

١- فلسفة philosophy. فالجودة الشاملة نموذج مفهومي Conceptual Model يجب تطبيقه لإضفاء معنى عليه. ومع ذلك، الطبيعة المميزة لهذا النموذج يتم التعبير عنها بصورة أفضل فى ظل فكرة الشمولية Totality. فمهما تكن الأعمال التى تقوم بها المؤسسة، فإن إجراءاتها العملية وقيمها يجب أن تطبق على كل فرد، وفى كل الأوقات.

٢- أدوات وعمليات Tools and processes. فالجودة الشاملة لا تتحقق من مجرد النصح أو التحذير exhortation. لكنها تقدم أساليباً محددة تسهم فى ترجمة وتحويل المبدأ إلى ممارسة، والمجرد إلى خبرة عملية. ومعنى هذا أن الفلسفة تتوقف على underpinned الوسيلة المستخدمة فى تطبيقها.

٣- تحسين مستمر Continual improvement . هذا التحسين يشكل جوهر Core tenet الجودة الشاملة. فالغرض الأساسي من القيادة والإدارة هو العمل على تحسين المنتجات والخدمات وتطويرها، وليس تخليد أو تأييد Perpetuate مستوى معين من القبول.

٤- كل العاملين all employees . فالشغل الشاغل للجودة الشاملة هو الاستفسار عن أهمية ومسئولية كل فرد من العاملين في المؤسسة ، وهذا الاهتمام يمثل تحديا للإدارة الهيراركية (الهرمية)، والبيروقراطية.

٥- إرضاء واسعاء المستهلكين والعملاء -Customers, delight and satisfaction. هذه هي السمة المميزة للجودة الشاملة . فالهدف من وجود أى تنظيم أو مؤسسة هو محاولة إرضاء واسعاء العملاء، والوفاء باحتياجاتهم ومتطلباتهم، الحالية والمستقبلية.

والتركيز على المستهلك هو الخاصية المميزة للجودة الشاملة، تلك الخاصية تسبب صعوبات لقطاع التعليم. والقضية لها وجهان. أولاها أن مفهوم الجودة الشاملة يؤكد على أن المستهلك هو الذى يحدد الجودة. وثانيهما قضية تحديد المستهلك فى التعليم، لا سيما أن هناك اعتراضات كثيرة على فكرة استخدام المستهلك فى التعليم عامة.

والسبب الرئيس وراء الصعوبات فى التعليم يكمن فى أن مفهوم الجودة يتحدد بطريقة هيراركية (هرمية)، ويرتبط بالمذهب الأفلاطونى، أى لابد أن تتضمن الحقيقة والجمال والعدالة. وهذه الرؤية تسود معظم النظم التربوية ويتم التعبير عنها بطرق كثيرة، خاصة بالطريقة المستخدمة فى إدراك المعرفة، وعلاقة ذلك بمراحل التعليم المختلفة. والقول بأن مفهوم الجودة تحدده احتياجات المستهلك، بدلا من الاهتمام بمكانة الممول Supplier، يمثل تحديا لكثير من التقاليد الثقافية. إذ يمكن الادعاء أن إحدى المحاضرات تقسم بالجودة فى اطار المعرفة بالموضوع وطريقة التدريس المستخدمة. لكن إذا لم ينتج عنها إفهام الطلاب، حينئذ يكون هذا الادعاء باطلا، ولا تكون هناك جودة.

وأحد الملامح المهمة للجودة الشاملة هو تأكيدها على مبدأ الشمولية totality. فمن بين المشكلات التي تواجه أى مؤسسة هو مدى إرضائها لعملائها، وكيفية الوفاء باحتياجاتهم من منتجاتها وخدماتها. ويتمركز مفهوم الجودة الشاملة فى التعليم حول مستوى التحصيل ومعدله لدى كل متعلم.

خبير خارجى

External Expert

عضو فى الفريق مختار لتقويم الوحدة أو المؤسسة، غير تابع لها، ولا يعمل فيها، لا من قريب أو بعيد.

خواص الجودة الشاملة

Total Quality Characteristics

الجودة الشاملة تتناول النظام التعليمى فى إطار الكلى Whole، وتشجع الأفراد على المشاركة فى اتخاذ القرار، وتقديم التعزيز المطلوب، وتستخدم أسلوب جمع البيانات وتحليلها، وتنظر إلى تحسين النظام على أنه عملية Process وليس غاية end. وهذه الخواص للجودة الشاملة تستخدم كأدوات للسيطرة -domina- tion، والضبط Control، والإجبار Coercion، أو كوسائل Vehicles لإحداث التغير الاجتماعى، وترتيب descending الأهداف، وكيفية تحقيقها.

علاوة على ذلك، الجودة الشاملة لا تعادى الديمقراطية، ولا تتحقق اعتمادا على طرق إحصائية وهمية. فالأفراد العاملون هم الذين يضعون النظام الذى يحدد طبيعتها. والجودة الشاملة أيديولوجيا تتضمن قيها أساسية تتعلق بطبيعة القيادة، وأهمية القيم والمشاركة، بالإضافة إلى احتوائها على نموذج استجابى خاص بالمحاسبة أو المسئولية accountability. والجودة الشاملة تستخدم مفهوم

الاستقلال الذاتى الشخصى، وفى الوقت نفسه تؤكد على ضرورة احترام التكامل بين أفراد المؤسسة.

دوافع التغيير

Forces / Drives of Change

المؤسسات التعليمية معظمها مازالت تتبع التنظيم الهرمى والبيروقراطي فى الإدارة. وإدارة المؤسسات التعليمية فى حاجة إلى التغيير. ومن منظور الجودة الشاملة، تتمثل دوافع التغيير فى:

١- الاستقطاب Polarisation . يستخدم هذا المصطلح لوصف اتجاه السلطة نحو المركزية (سلطة الحكومة). ويشير مصطلح المحاسبية أو المسئولية accountability إلى الاتجاه نحو اللامركزية (سلطة المؤسسات).

٢- المحاسبية أو المسئولية accountability . تتم ترجمة المسئولية بصورة كمية، وفى إطار بيانات عامة لا تستطيع المؤسسات تحقيقها mediate ، مثل إعلان درجات اختبار التحصيل المقتن Standardised ونتائج الامتحانات النهائية. وثقافة التفتيش الشائعة فى إنجلترا وويلز توجد نموذجا للمسئولية التى تستخدم معايير عامة generic .

٣- الكثير من أجل القليل more for less . زادت المطالب الملقاة على عاتق المؤسسات التعليمية فى السنوات الأخيرة، فى الوقت الذى تقلصت فيه مواردها المادية. ونتج ذلك عن الحركة الدولية التى طالبت بخفض الإنفاق على التعليم من جانب الحكومات المركزية، ومن استخدام صيغ Formula جديدة لتمويل التعليم، ساهمت بصورة مباشرة فى إقامة علاقة ارتباطية Correlation وثيقة بين عملية الاختيار recruitment والدخل income .

٤- الفلسفة الاستهلاكية Consumerism . أصبحت معظم الدول المتقدمة توصف بأنها ديمقراطيات المستهلك، لتأكيداها على عنصر الاختيار، والوفاء

بمتطلبات المستهلك، وتوقيع عقوبات على المؤسسات التي تخفق في توفير مستويات خدمة جيدة. ولعل الشيء الأكثر إثارة في الديمقراطيات الغربية هو التغير الذي أصاب الثقافة، مثل فقدان الاهتمام بالعرف المهنية، وقصر النظر، والشكوى الدائمة. ومعنى ذلك أن المؤسسات التعليمية من المحتمل أن تؤدي رسالتها مستقبلاً في ظل مناخ يسيطر عليه عملاء معقدون.

هـ القيم Values. في بعض الأحيان تكون محاولة إرضاء المستهلك مصحوبة بالتأكيد المتزايد على القيم. ولعل ذلك يتضح في الاهتمام بالقضايا البيئية، وفي التأكيد على الأخلاق والسلوكيات المشتركة Corporate. ومن المتوقع أن يُطلب من المؤسسات العامة والتعليمية تبرير الأساس الأخلاقي الذي تعمل في إطاره، وتوضيح مدى التوافق بين القيم المهنية والسلوكيات المتوقعة.

٦- التغير الاجتماعي Social Change. لقد ازداد مستوى التغير الاجتماعي بمعدلات أسية exponential، ودلالة ذلك:

أ- تزايد عدد الأطفال الذين يموتون جوعاً في مناطق كثيرة من العالم.

ب- معاناة دول كثيرة من البطالة.

ج- تغير مفهوم التوظيف، وغموض مفهوم الأمن الوظيفي، وانتشار الوظائف المنخفضة الأجر في دول كثيرة.

د- التأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات على جوانب التوظيف والتعلم.

هـ- تغير صورة الحياة الأسرية والعائلية.

والدوافع سالفة الذكر للتغيير تثير استفسارات أساسية عن الكيفية التي تدار بها المؤسسات التعليمية لمواجهة التغير. بالتالي ما المعايير التي يمكن استخدامها للوقوف على مدى وفاء المؤسسات بالمطالب الملقاة على عاتقها؟ ويجب النظر إلى التعليم والمؤسسات التعليمية حسب المدى الذي يسهم به في خدمة المجتمع. وفي إطار مستوى التغير الاجتماعي، تحتاج المؤسسات التعليمية لتقويم ما تفعله، والطريقة المستخدمة في تحقيقه. ولعل هذا يشير تساؤل حول مدى اتفاق النماذج

التقليدية للإدارة مع غرضها الجوهرى، واستخدامها نماذجاً للتعايش والعمل فى المجتمع. ومن الصعب، إن لم يكن من المستحيل، استخدام بنية القرن التاسع عشر أو العشرين كأساس لتعليم أفراد المجتمع الذين سيعيشون ويعملون فى القرن الواحد والعشرين.

وتبقى قضية إلى أى مدى تتناسب الإدارة (الأدوار، البنيات، العمليات) مع الغرض الأساسى منها. وهذا هو المفهوم الكلاسيكى للجودة، من حيث أن الغرض Purpose يحدده المستهلك Consumer. فإذا كان الغرض هو تعليم الأفراد، والتناسب Fitness يتمثل فى التوافق Congruence مع الغرض، حينئذ يظهر عدد من الاهتمامات:

١- مدى التوافق Congruity بين الإدارة وعمليات التعلم.

٢- مدى انتشار الغرض الأساسى فى كل جانب من جوانب الحياة فى المؤسسة التعليمية، مثل تخطيط التطوير، والتقييم، وموارد الميزانية، وإجراءات التعيين... إلخ.

٣- الطريقة المستخدمة فى تطبيق العمليات، مثل مبادئ السلوك، والتقييم، واستراتيجيات التعليم والتعلم.

٤- المدى الذى تُحفظ من خلاله الوعود Promises، بمعنى ترجمة الأهداف التعليمية إلى خبرة لكل متعلم ومعلم وولى أمر.

رؤية

Vision

الرؤية محاولة تكوين صورة عن عالم المستقبل الذى ستعمل فيه المؤسسات التعليمية. والرؤية تتكون عندما يتفق الأفراد فى مؤسسة ما على القيم والمعتقدات والأهداف التى يجب أن توجه سلوكيات العمل داخل المؤسسة. وبمعنى آخر، الرؤية منصة تعليمية Platform تتضمن معتقدات المؤسسة عن القيم والمناخ

التعليمى المفضل، موجدة بذلك مجتمع العقل « society of mind الذى يضع المعايير السلوكية. وبمعنى ثالث، الرؤية إعلان ملهم عن حلم مفروض، مصحوبا بسيناريو واضح عن كيفية تحقيق هذا الحلم.

وجود رؤية للمؤسسة مهم. فالمؤسسة تتقدم عندما تخلق الرؤية توترا وفجوة بين الواقع والخيال، وتدفع كل فرد فى المؤسسة إلى التعاون مع نظرائه لتقليل والحد من هذه الفجوة. وهذا التعاون والتوحد فى العمل مهم على وجه الخصوص فى المدارس المعروفة بثقافتها الانعزالية. والمؤسسة التى لها رؤية واضحة يكون لديها معيار criterion يستخدمه المعلمون فى تقييم جهودهم. وفى هذه الحال، يتكلم كل العاملين فى المؤسسة لغة واحدة، وتكون لديهم توقعات متقاربة تجاه بعضهم البعض، ولديهم أساس مشترك.

والرؤية طريقة لإعادة ربط المؤسسات التعليمية بالبيئة والمجتمع المحيط بها. فالمجتمعات فى معظم دول العالم صارت تنظر إلى المؤسسات التعليمية على أنها غريبة عليها. والرؤية التى تعكس احتياجات وأهداف المجتمع المحيط بها لا تؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة فحسب، وإنما تؤدي أيضا إلى إعادة بناء re-structuring العلاقة بين المؤسسة والمجتمع.

علاوة على ذلك، تكوين رؤية واضحة للمؤسسة إنما يتعلق بتوضيح وبيان المعتقدات والقيم المؤسسية، وشكل وصورة الأداء المطلوب داخل المؤسسة، والدور الذى يضطلع به العاملون فى تحسين الأداء المؤسسى وتطويره. وتكوين الرؤية يتطلب تفكيراً وإعادة تقويم مستمر للأداء فى المؤسسة. ويتساءل كثيرون: هل الرؤية من صنع مدير المؤسسة وحده؟ وإجابة هذا السؤال تؤكد على أن الرؤية لابد أن تنبثق من قائد قوى. ومدير المؤسسة يلعب دوراً مهماً فى تكوين الرؤية. ومع ذلك فإن اشتراك أعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع فى بلورة الرؤية وصياغتها مهم للغاية، باعتبارهم الذين يقومون بترجمة الأفكار المجردة للرؤية إلى تطبيقات وممارسات عملية داخل المؤسسة وخارجها. وهذا يلقي على مديري المؤسسات التعليمية مسئولية توفير مناخ وثقافة للتغيير فى المؤسسات من

خلال الحديث عن الرؤية، وتشجيع التجريب وتعزيز النجاحات، والعفو عن الإخفاقات.

والرؤية لابد أن تتضمن صورة واضحة لسيناريوهات المستقبل وعوالمه الذى ستعمل فيها المؤسسات مستقبلا. فمثلا هل سيتم أداء جزء من التمدرس Schooling فى المنزل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وهل المكتبات التقليدية الموجودة فى المؤسسات التعليمية فى الوقت الحاضر تصلح لأن تكون مركزا للمعلومات يقدم خدمات مميزة لكل الطلاب باستخدام التكنولوجيا المتطورة مستقبلا؟ وهل سيعمل أعضاء هيئة التدريس فى فريق عمل teamwork أم سيستمرون يعملون منعزلين عن بعضهم البعض فى المستقبل، خاصة أن تطوير الأداء يحتاج إلى تضافر جهود كل العاملين فى المؤسسة؟ وهل ستكون القاعات الدراسية بنفس البنية التقليدية القائمة منذ أمد طويل، أم أنها سوف تتغير تغيرا جذريا عما هو قائم فى الوقت الحاضر، لتلاءم مع التطورات المستقبلية فى تكنولوجيا التعليم؟

ولتكوين رؤية واضحة عن عالم المستقبل الذى ستعمل فيه المؤسسات التعليمية، لابد من الأخذ فى الاعتبار بعض الاتجاهات التى سوف تؤثر على المؤسسات التعليمية مستقبلا. من هذه الاتجاهات التغيرات الجذرية فى طبيعة التعليم والتمدرس التى تمثل جوهر العملية التعليمية للمؤسسات. فتكنولوجيا المستقبل من المتوقع أن تقدم مصادر تعلم عالية الجودة طوال أربع وعشرين ساعة. الأمر الذى سيؤدى إلى تغيير الدور التقليدى للمؤسسات التعليمية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب وقيادات المؤسسات. كذلك من المتوقع حدوث تغييرات كبيرة فى طريقة اختيار قيادات المؤسسات، وفى طريقة اضطلاعهم بمسؤولياتهم، بالإضافة إلى التركيز الكبير على التعلم الذاتى مدى الحياة، والتأكيد على أن المؤسسات التعليمية جزء لا يتجزأ من المجتمع الذى تعمل فيه.

وإزاء هذه التغيرات المتوقعة مستقبلا، كيف يمكن تكوين رؤية واضحة عن هذه الاتجاهات، وعن مدى تأثيراتها على أداء المؤسسات التعليمية؟ وهناك

أساليب تساعد على تكوين هذه الرؤية. من هذه الأساليب ما يسمى ببناء الحوار أو السيناريو Scenario building. وبناء السيناريو يقوم على إسقاط الخبرة بالماضى والحاضر لتخيل صورة المستقبل. كما أن السيناريو يعطى فرصة كبيرة للخيال وإطلاق الذهن بهدف استكشاف كل الاحتمالات التى يمكن أن يتضمنها المستقبل. وتقتضى الضرورة أن يظل هذا الخيال فى إطار النسق الكلى للمجتمع.

ومعنى ذلك أن بناء السيناريو طريقة لتخيل صورة المستقبل وللتطورات الرئيسة التى يُحتمل حدوثها فى المؤسسات التعليمية مستقبلا. وبناء السيناريو يساعد على إدراك ما لا يمكن توقعه Unpredictable عن المستقبل، ويوفر الوسائل التى تسهم فى إعداد العقل لأكثر من مستقبل. والرؤى Visions التى تتكون عن المستقبل يجب ألا ينظر إليها على أنها تنبؤات Predictions، بل هى حوارات أو سيناريوهات عن صورة المستقبل.

ولابد من بناء أكثر من سيناريو، حتى تستطيع قيادات المؤسسات اختيار السيناريو الذى يتناسب مع المعارف الحالية والمستقبلية ومع إمكانيات المؤسسة المادية والبشرية، وظروف المجتمع المحلى والقومى، والتغيرات المحتملة حدوثها مستقبلا، وتأثيراتها على المؤسسات التعليمية. كذلك عند بناء السيناريو، لابد من إشراك ذوى الخبرة والعقلية الابتكارية من داخل المؤسسة وخارجها. وبهذه الطريقة، تكوين السيناريوهات مفيدة فى تكوين أعين بصيرة ورؤية ثاقبة عن عالم المستقبل الذى ستعمل فيه المؤسسات التعليمية. والسيناريوهات الجيدة هي التى تؤدى إلى تنوع الأداء، وظهور الاختلافات، وحدوث بعض التوترات. علاوة على ذلك، يجب إشراك كل المعنيين Stakeholders بالنتائج، من داخل المؤسسة وخارجها، فى بناء السيناريو. وقيادات المؤسسات مطالبة بتوضيح مفهوم المؤسسة الجيدة إذا أريد إخراج أحد السيناريوهات إلى حيز التنفيذ، وكذلك توضيح التحديات فى كل سيناريو.

Quality Enhancement

عملية التغيير الإيجابي للأنشطة من أجل تقديم أو إجراء Provide for تحسين مستمر في جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

زيارة للموقع (زيارة ميدانية)

Site visit

الزيارة للموقع أحد مكونات التقييم الخارجى الذى يعتبر جزءاً من عملية الاعتماد accreditation. ومع ذلك، الزيارة للموقع قد تبادر المؤسسة ذاتها القيام بها. والزيارة للموقع تتكون من خبراء من خارج المؤسسة، يقومون بزيارة مؤسسة التعليم العالى، لفحص الدراسة الذاتية Self - study للمؤسسة، وإجراء مقابلات شخصية interviews مع أعضاء هيئة التدريس، وهيئة الإدارة، والطلاب، وغيرهم، من أجل تقييم الجودة Quality والفعالية effectiveness، ولتحرير توصيات recommendations للتحسين.

شهادة

Certification

العملية التى بواسطتها تعترف هيئة أو اتحاد ما بتحقيق أو الوفاء بمستويات الجودة المطلوبة، وعادة ما تُمنَح امتيازات Privileges خاصة للفرد المعنى (طالب أو معلم).

Quality Control

تعبير يشير إلى عملية تقويم الجودة التي تركز على القياس الداخلي لجودة المؤسسة أو البرنامج. وضبط الجودة يشير إلى مجموعة من الأنشطة والأساليب الإجرائية (ضبط الأنشطة، سياسة جيدة للتخطيط والتطبيق) التي يتم إتقانها واستخدامها من أجل الوفاء بمتطلبات الجودة. وضبط الجودة غالبا ما يستخدم بصورة تبادلية مع إدارة الجودة، وضمان الجودة. وضبط الجودة يشير إلى مجموعة aggregate من الأفعال والمقاييس التي تتخذ بانتظام لضمان جودة منتجات وخدمات وعمليات التعليم العالي، مع التركيز على ضمان الوفاء بمتطلبات الجودة. وضبط الجودة يهدف إلى ضبط العملية Process، وإزالة أسباب الأداء غير المقبول. ويستخدم الحد الأدنى minimum من ضبط الجودة (غالبا ما يكون فى شكل نوع من أنواع التأهيل) كآلية mechanism للتحقق من وفاء مؤسسة التعليم العالي بالحد الأدنى من متطلبات الجودة، وتوافر الإجراءات المناسبة لضبط الجودة فيها.

ضمان الجودة

Quality Assurance

- ١- السياسات والعمليات الموجهة نحو توفير كل من يساعد على تحقيق الجودة، والمحافظة عليها، والارتقاء بها.
- ٢- طريقة لوصف كل النظم والمصادر والمعلومات التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي للمحافظة maintain وتحسين المستويات والجودة. ويشمل ذلك التدريس وتعلم الطلاب والمنح الدراسية Scholarship والبحث.
- ٣- عملية المراجعة المخططة والمنظمة للمؤسسة أو البرنامج، لتحديد مدى الوفاء بالمستويات المقبولة للتعليم والبنية الداخلية.

٤- الأنشطة المخططة والمنظمة التي تطبق الجودة، للوقوف على جودة البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة. ويطبق ضمان الجودة في قطاع الصناعة والأعمال. ويشار إلى ضمان الجودة أحيانا بهندسة الجودة Quality engineering وهدف ضمان الجودة هو ضمان أن المنتجات تفي أو تفوق meet or exceed مطالب الزبائن والمستهلكين consumers .

٥- الوسيلة أو الوسائل التي تستخدمها المؤسسة التعليمية لضمان والتعهد بأن مستويات وجودة الخدمات التعليمية تتحقق وتزداد على نحو أفضل.

٦- مصطلح عام وشامل، يشير إلى عملية تقييم مستمرة (تقييم، ضبط، ضمان، صيانة، تحسين) لجودة نظام التعليم العالي ومؤسساته وبرامجه. وكآلية تنظيمية regulatory، ضمان الجودة يركز على المسئولية أو المحاسبية -accountability والتحسين، وتقديم المعلومات، وإصدار أحكام judgements، من خلال عملية متفق عليها، ومعايير جيدة التكوين. وكثير من النظم تميز بين ضمان الجودة الداخلية internal (الممارسات المؤسسية لضبط وتحسين جودة التعليم العالي)، وضمان الجودة الخارجية external (المشاريع الخارجية لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي). وأنشطة ضمان الجودة تعتمد على وجود آليات خاصة بثقافة الجودة. وإدارة الجودة Quality management، وزيادة الجودة Quality enhancement، وضبط الجودة Quality Control، وتقييم الجودة Quality assessment، كلها وسائل لضمان الجودة، ويتحدد مجال ضمان الجودة حسب شكل Shape وحجم size نظام التعليم العالي.

وضمان الجودة يختلف عن الاعتماد ف ضمان الجودة شرط ضروري Prereq- uisite للاعتماد. ومن الناحية العملية، العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد تختلف - إلى حد كبير- من دولة لأخرى. ضمان الجودة والاعتماد يتضمنان نتائج عديدة، مثل القدرة على إجراء وتقديم خدمات تعليمية، والقدرة على منح درجات علمية معترف بها رسميا، والحق في قيام الدولة بالتمويل الكافي لضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي. وضمان الجودة ينظر إليه غالبا على أنه جزء

من إدارة جودة التعليم العالي. وفي أحيان أخرى، يستخدم ضمان الجودة والاعتماد كمرادفين لبعضهما البعض.

علامة إشارية (مقياس / أداة قياس)

Benchmark

مستوى Standard، أو إطار مرجعي reference point، أو معيار Criterion يستخدم لقياس الأداء الجيد، والحكم عليه وتقويمه. وجود الماركة المميزة خطوة ضرورية في العملية الكلية للقياس benchmarking.

علامة / أداة (القياس)

Benchmarking

١- طريقة معيارية لجمع وتقرير البيانات الإجرائية المهمة، بطريقة تساعد على إجراء مقارنات مناسبة بين جوانب الأداء في المؤسسات المختلفة، أو البرامج، بهدف تحقيق ممارسة جيدة، وتشخيص المشكلات التي تعوق الأداء، وتحديد مجالات القوة. وأداة القياس benchmarking توفر للمؤسسة أو البرنامج الأطر المرجعية الخارجية والممارسات الجيدة التي يتم على أساسها إجراء التقويم، وتصميم عمليات العمل.

٢- وتعرف أداة القياس benchmarking أيضا بأنها:

أ - أداة تشخيصية (وسيلة مساعدة لإصدار أحكام حول الجودة).

ب - أداة التحسين الذاتي (أداة إدارة الجودة - أداة ضمان الجودة) تسمح للمؤسسات والبرامج مقارنة بعضها البعض حول بعض جوانب الأداء، بهدف إيجاد طرق لتحسين الأداء.

ج - تقوم مفتوح وجماعى للخدمات والعمليات، بهدف التعلم من الممارسات الجيدة.

د - طريقة لتعليم المؤسسة كيف تتحسن.

هـ - عملية مستمرة وموجهة نحو مقارنة وقياس عمليات العمل فى مؤسسة ما بنظيراتها فى مؤسسات أخرى، عن طريق التركيز الخارجى على الأنشطة الداخلية.

٣- تتضمن أداة القياس / التمايز benchmarking خطوات محددة، واجراءات مركبة. واعتمادا على ما تم مقارنته، أو نوع المعلومات التى تجمعها المؤسسة ، هناك أنواع مختلفة من أدوات القياس / التمايز: أداة القياس الاستراتيجية Strategic benchmarking التى تركز على ما يفعل، وعلى الاستراتيجيات التى تستخدمها المؤسسات للمنافسة، وأداة القياس أو التمايز الإجرائية أو العملية operational benchmarking التى تركز على كيفية أو طريقة عمل الأشياء، وعلى كيفية الأداء فى المؤسسات المناظرة، وعلى كيفية تحقيقها الأداء، وأداة القياس أو التمايز القائمة على البيانات data - based benchmarking ، وهى أداة قياس إحصائية تفحص مقارنة التقديرات القائمة على البيانات، ومؤشرات الأداء المتعارف عليها Conventional.

وبالإضافة إلى الأنواع السابقة، هناك أداة قياس داخلية/ خارجية، وأداة قياس تعاونية/ خارجية. وأداة قياس ضمنية implicit. وفى الأنواع المختلفة، أداة القياس قد تكون رأسية vertical، تستهدف القياس الكمي للتكاليف، وإنتاجة التعلم لبرنامج محدد سلفا، أو أفقية horizontal آخذة فى الاعتبار تكاليف نتائج عملية واحدة تتعلق بأكثر من برنامج.

ومن أمثلة برامج القياس benchmarking:

أ - الولايات المتحدة U.S أول دولة قدمت أنشطة لأدوات القياس فى التعليم العالى فى أوائل فترة التسعينات من القرن العشرين المنصرم. فمشروع أداة القياس

الخاصة بالاتحاد القومي لموظفي الأعمال التجارية بالكلليات والجامعات (NACUBO) تأسس منذ فترة طويلة، حيث بدأ في عام ١٩٩١ - ١٩٩٢، واستخدام أسلوب مالي وإحصائي لأداة القياس benchmarking.

ب- في المملكة المتحدة . U.K، أداة القياس هي أداة لضمان الجودة في التعليم العالي، وظهرت على الساحة عقب تقرير لجنة دارنج Dearing:

١- مشروع تاريخ سنة ٢٠٠٠ الذي قاده بول هايلا ند Poul Hyland ومؤسسة الدراسات التاريخية والثقافية، وكلية باث Bath للتعليم العالي، مثال على أداة القياس للممارسة الأكاديمية.

٢- برنامج الكلية العسكرية الملكية للعلوم بجامعة كرانفيلد Cranfield مثال على أداة القياس الخاصة بالمكتبات.

٣- تقدير مجلس تمويل التعليم العالي (CHEFC) للدراسات المالية الذي انطلق عام ١٩٩٣ .

٤- النادى الدولى لجامعة الكومنولث Commonwealth لأداة القياس الذى انطلق عام ١٩٩٦ بواسطة خدمات الكومنولث لإدارة التعليم العالي (CHEMS) مثال على أداة القياس الدولية.

ج- فى أوروبا، أداة القياس فى التعليم العالى ليست شائعة. لكن سلسلة من المبادرات تتطور بالفعل:

١- تحليل القياس بالمدرسة التجارية بكوننهاجن Copenhagen لمؤسسات التعليم العالى الاثنى عشرة بدأ منذ عام ١٩٩٥ .

٢- نادى القياس الألمانى للجامعات التقنية (BMC) بدأ منذ عام ١٩٩٦ .

٣- المراجعة المؤسسية لإدارة الجودة القائمة على المراجعات الخارجية وتبادل الزيارات بين الجامعات المشاركة طوعية فى الدائرة Cycle، مركزة فى كل مرة على قضية معينة، مثال على أداة القياس الضمنية implicit الذى بدأ عام ١٩٩٨

٤- أداة القياس benchmarking استراتيجية مهمة نظريا وعمليا، تستخدم كأداة لتحسين العمليات الإدارية والنماذج التعليمية في المؤسسات التعليمية، عن طريق فحص العمليات والنماذج في مؤسسات تعليمية أخرى. وأداة القياس عملية مستمرة ومنظمة لقياس ومقارنة عمليات إحدى المؤسسات بعمليات مؤسسة أخرى، بالتركيز على الأنشطة الداخلية والوظائف والعمليات. وهدف أداة القياس توفير القوى البشرية الأساسية المسنولة عن العمليات، مع توفير مستوى أو معيار خارجي لقياس جودة وتكاليف الأنشطة الداخلية، والمساعدة في تحديد أين تكمن الفرص للتحسين. وأداة القياس ماثلة لعملية التعلم الإنساني، وتوصف بأنها طريقة لتعليم مؤسسة ما كيف تحسن من ذاتها. ومثل بقية المفاهيم الأخرى للجودة، يجب أن تكون أداة القياس جزءاً لا يتجزأ من العمليات الأساسية طوال التنظيم، وأن تكون عملية مستمرة، تحلل البيانات المتوفرة طولياً.

وأداة القياس benchmarking تسعى للإجابة على الأسئلة الآتية:

- ١- كيف يكون أداؤنا مقارنة بأداء الآخرين؟
- ٢- إلى أى مدى نريد أن نظهر بصورة جيدة؟
- ٣- من الذى يفعل الأفضل؟
- ٤- ما الطريقة المستخدمة في العمل؟
- ٥- كيف نطوع ما يفعلون مع ظروف مؤسستنا؟
- ٦- كيف نكون أفضل مما هو مطلوب؟

مثل هذه التساؤلات لم تكن ذات أهمية للمؤسسات في الماضي. لكن في ظل التغير المستمر والسريع لأسواق العمل، تعلمت المؤسسات ألا تكون راضية عن وضعها الراهن. وأن تراجع باستمرار عملياتها الداخلية ووظائفها من منظور زبائن المستقبل.

وللإجابة على الأسئلة سالفة الذكر، تم تطوير طرق ذات خطوات عديدة.

وتتخلص إجراءات أداة القياس benchmarking فى أربع خطوات: تخطيط الدراسة، إجراء البحث، تحليل البيانات، وتكييف النتائج لظروف المؤسسة التى تجرى الدراسة. والخطوة الأولى تشمل اختيار وتحديد العملية الإدارية أو التعليمية المطلوب دراستها، وتحديد كيفية قياس العملية، وتحديد المؤسسات الأخرى المنافسة. والخطوة الثانية تتعلق بتجميع البيانات باستخدام بحث أساسى أو ثانوى عن المؤسسات موضع الدراسة. والخطوة الثالثة تتكون من تحليل البيانات التى تم جمعها لإحصاء نتائج البحث وتطوير التوصيات. والفرق فى الأداء بين المؤسسة موضع القياس أو التمايز تساعد القائمين على العملية على إعداد القادة فى أداؤهم العالى. والتوافق بين القائمين على العملية وبين الذين يسعون إلى تحسين المؤسسة تمثل الخطوة الرابعة فى دورة القياس benchmarking .

علامة/ أداة قياس خارجية/ تنافسية

External/ Competitive Benchmarking

مقارنة الأداء المميز فى مجالات رئيسة، وفى إطار مصطلحات محددة قابلة للقياس، اعتماداً على المعلومات المتوفرة عن المؤسسات المنافسة.

علامة/ أداة قياس داخلية

Internal Benchmarking

مقارنة جوانب الأداء المميزة للبرامج المتماثلة فى المحتويات المختلفة لمؤسسات التعليم العالى. وأداة القياس الداخلية تجرى عادة فى المؤسسات اللامركزية التى تضم أقساماً أو وحدات عديدة، وتجرى برامجاً مماثلة.

علامة/ أداة قياس ضمنية

Implicit Benchmarking

أداة شبه قياسية Quasi - benchmarking تتناول إنتاج ونشر البيانات ومؤشرات الأداء التي يمكن أن تفيد في التحليل المقارن عبر المؤسسة. والأداة شبه القياسية لا تعتمد على المشاركة التطوعية والفعالة للمؤسسات (كما هو الحال في الأنواع الأخرى). ومعظم أنشطة الأداة القياسية التي تحدث في أوروبا تنتمي للأداة القياسية الضمنية.

علامة/ أداة قياس عامة

Generic Benchmarking

مقارنة المؤسسات في إطار الخدمات والممارسات الأساسية التي تضطلع بها (علي سبيل المثال، خطوط الاتصال، معدل المشاركة، معدل التسرب). وأداة القياس العامة تقارن المستوى الأساسي للنشاط بالعملية process في المؤسسات الأخرى التي تمارس نشاطا مشابها.

علامة/ أداة قياس للمواد

Subject Benchmarking

في المملكة المتحدة U.K.، أداة القياس الخاصة بالمواد تقدم إطارا مرجعيا يتم على أساسه قياس النتائج. وصيغ Formula أداة القياس للمواد تقدم وسائلًا للمجتمع الأكاديمي لوصف طبيعة وخواص البرنامج في مادة ما. كما أن هذه الصيغ تجسد التوقعات العامة حول المستويات اللازمة لمنح المؤهلات عند مستوى معين، وتوضح الخواص والقدرات المطلوبة.

علامة/ أداة قياس لتطوير المقررات

Course Development Benchmarking

أطر أو موجهات guidelines تتعلق بالحد الأدنى من المستويات التي تستخدم تصميم المقررات وتطويرها وتوزيعها أو تقديمها.

علامة/ أداة قياس قائمة على العملية

Process - Based Benchmarking

تذهب أبعد من مقارنة التقديرات القائمة على البيانات ومؤشرات الأداء المألوفة Conventional (أداة القياس الإحصائية)، وتنظر إلى العمليات التي تحقق من خلالها النتائج. وأداة القياس القائمة على العملية تفحص الأنشطة المكونة من المهام والخطوات التي تعبر الحدود بين الوظائف المألوفة الموجودة في كل المؤسسات.

علامة/ أداة قياس عبر المؤسسات

Trans - Institutional Benchmarking

أداة قياس تشمل مؤسسات عديدة، بحثا عن ممارسات جديدة ومبتكرة، بصرف النظر عن مصادرها.

علامة/ أداة قياس وظيفية (تعاون خارجي)

Functional Benchmarking

أداة قياس تتضمن مقارنة العمليات والممارسات وجوانب الأداء في المؤسسات المتماثلة غير التنافسية.

Action

في الولايات المتحدة U.S.، الفعل أو العمل هو حكم judgement تصدره إحدى منظمات الاعتماد، يتعلق باعتماد المؤسسات والبرامج الجديدة، أو بمراجعة الاعتماد للمؤسسات والبرامج القائمة. والحكم يشمل، على سبيل المثال، تكذيب أو إنكار denial الاعتماد، وفترة الاختبار Probation، والتحذير.

عَمَل/ فِعْل مخالف / عكسي

Adverse Action

تكذيب أو إنكار denial الصلاحية، أو الاعتراف recognition بمؤسسة التعليم العالي، من جانب منظمة الاعتماد أو ضمان الجودة، أو تكذيب منظمة الاعتماد ذاتها، كما تحددها هيئة الاعتماد القومية أو الإقليمية أو المتخصصة.

عوائق إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Management Obstacles

معوقات رئيسة تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مثل:

- ١- مقاومة إدارة المؤسسات التعليمية لفكرة التعامل مع المتعلمين كمستهلكين أو مستفيدين من العملية التعليمية.
- ٢- مقاومة إدارة المؤسسات التعليمية للتدخل من جانب عناصر أخرى من داخل وخارج المؤسسات في إدارتهم.
- ٣- التهديدات التي يشعر بها مديرو المؤسسات التعليمية لخريتهم الإدارية والفنية.

Educational Efficiency

القدرة على الأداء الجيد، وتحقيق نتائج طيبة، دون إضاعة الموارد والجهد والوقت، باستخدام الحد الأدنى من الموارد (بأقل تكلفه). والفاعلية التعليمية يمكن قياسها بعبارات فيزيقية Physical (فاعلية فيية)، وفي إطار التكلفة (فاعلية اقتصادية).

والفاعلية التعليمية تتحقق على نحو أكبر عندما يتم إنتاج الحجم والمستوى نفسه من الخدمات التعليمية بتكلفة أقل، وإذا تم إحلال النشاط التعليمي المفيد محل النشاط الأقل فائدة، وبالتكلفة نفسها، أو إذا تم استبعاد الأنشطة التعليمية غير الضرورية. ومؤسسات التعليم العالي قد تدار بطريقة فاعلة، لكنها في الوقت نفسه قد تكون غير فاعلة في تحقيق رسالتها وأهدافها العامة aims و objectives الخاصة.

فحص

Audit

عملية مراجعة للمؤسسة أو البرنامج، لتحديد ما إذا كانت مناهجها وأعضاء هيئة التدريس والبنية الداخلية infrastructure تفي بالأهداف العامة aims و objectives المحددة. والفحص يركز على محاسبة accountability المؤسسات والبرامج. وفي المملكة المتحدة U.K، الفحص عملية مؤسسية. وابتداء من عام ٢٠٠٢، تم استبدال «الفحص» audit بمسمى «المراجعة المؤسسية» institutional review كجزء من عملية المراجعة الأكاديمية الجديدة.

فحص المؤسسة /مراجعة المؤسسة

Institutional Audit / Institutional Review

عملية قائمة علي الأدلة يتم تنفيذها من خلال المراجعة الخارجية Peer review التي تستهدف فحص الإجراءات والآليات التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي لضمان الجودة وزيادتها enhancement. وعندما تتناول عملية الفحص المسئولية النهائية Final accountability عن إدارة الجودة، والمستويات التي تستخدمها المؤسسة ككل ، في هذه الحال، تسمى هذه العملية «مراجعة المؤسسة» institutional review .

فحص الإدارة

Management Audit

فحص الإدارة يتولى مراجعة أساليب واتجاهات الإدارة العامة، والسياسة وصنعها في مؤسسة بعينها.

فحص الجودة

Quality Audit

- ١- اختبار ضمان الجودة ونظام الضبط في المؤسسة من خلال التقويم الذاتي والمراجعة الخارجية للبرامج وأعضاء هيئة التدريس والبنية الداخلية.
- ٢- عملية فحص الإجراءات التي تستخدمها المؤسسات التعليمية لضمان الجودة والمستويات، وما إذا كانت الترتيبات arrangements تطبق بفاعلية، وتحقق الأهداف الموضوعة واخذة. ويستهدف الفحص المستمر وضع حد أو مدى extent تضطلع عنده المؤسسات بمسئولياتها عند مستويات المنح أو الجوائز

rewards. وتحقيق جودة التعليم المقدم لمساعدته الطلاب على اكتساب أو تحقيق attain المستويات.

٣- عملية تقييم الجودة بواسطة هيئة خارجية لضمان توافر الإجراءات الخاصة بضمان الجودة للمؤسسة أو البرنامج، وضمان كفاية وتطبيق الإجراءات الشاملة لنظام ضمان الجودة داخليا وخارجيا. وفحص الجودة ينظر للنظام من أجل تحقيق جودة جيدة، ولا ينظر للجودة بذاتها. وفحص الجودة يضطلع به فاحصو الجودة Quality descriptors الذين لا يشاركون بصورة مباشرة في المجالات موضع الفحص. ويتم الاضطلاع بفحوصات الجودة للوفاء بالأهداف الداخلية (فحص داخلي internal)، والأهداف الخارجية (فحص خارجي external). وفي النهاية، يتم توثيق document نتائج الفحص.

فحص خارجي للجودة

External Quality Audit

عملية تقييم لعمليات الإدارة التي تستهدف ضمان الجودة في التدريس والبحث وخدمة المجتمع، أو لتقييم المستويات التي يحققها المجتمع الأكاديمي. والفحص الخارجي للجودة يتطلب أن تتفق المتطلبات الأكاديمية والإدارية والبيانات اللازمة لإجراء التقييم مع الموارد المتاحة. كذلك يتطلب الفحص الخارجي أخذ الحيطة والحذر عند الاختيار والمفاضلة بين النماذج الموجودة في مؤسسات الدول المتقدمة. فالنظام الاسترالي يستخدم المدخل الشامل - Whole of في التقييم، في حين تستخدم المملكة المتحدة الأسلوب الجزئي Partial. وبالنسبة لطبيعة التقييم، يقتصر النظام الاسترالي على تقييم فاعلية جودة عمليات الإدارة بالنسبة لوظائف التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع. وحتى وقت قريب، كانت معالجة عمليات الإدارة ومستويات التدريس تتم في المملكة المتحدة كل على حدة، وكان التركيز ينصب دائما على مستويات البحث. واجراء

الفحص الخارجى للجودة يتطلب أعدادا كبيرة من الخبراء، من خارج مؤسسات التعليم العالى، وربما من خارج الدولة ذاتها.

والفحص الخارجى للجودة يساعد على تقويم أداء المؤسسات التعليمية. والفحص الخارجى يتطلب من هذه المؤسسات أن يكون لديها ملف محقب Portfolio للجودة، يوضح رسالة المؤسسة والأهداف الخاصة بوظائف التدريس والبحث العلمى وخدمة المجتمع، ومعايير الأداء المستخدمة لقياس معدل الجودة فى هذه الوظائف، ونظام إدارة الجودة، ومعدلات الإنجاز التى تتحقق. وبالإضافة إلى الملف المحقب، يمكن القيام بزيارة ميدانية لمدة يوم واحد أو أكثر.

وهناك ثلاثة مداخل أو أساليب approaches يستخدمان فى الفحص الخارجى للجودة أولها فحص الجودة وفق معدل الأداء فى وظيفتى التدريس والبحث العلمى، كما هو الحال فى المملكة المتحدة. U.K.، حيث يتم فحص جودة التدريس والبحث العلمى، كل منهما على حدة، كل عدة سنوات. ويتمثل المدخل أو الأسلوب الثانى فى فحص جودة التدريس والبحث العلمى، وخدمة المجتمع بصورة كمية quantative أو شاملة holistic، كما هو الحال فى بعض الجامعات الاسترالية.

والمدخل أو الأسلوب الثالث يتمثل فى إخضاع المؤسسة وبرامج التعليم فيها لعملية فحص خارجية رسمية، على أن تمنح بموجبها شهادة اعتماد -accreditation تفيد أن المؤسسة تفى بالشروط والمتطلبات الرسمية لضمان الجودة، كما هو الحال فى الولايات المتحدة الأمريكية، وفى بعض البرامج التعليمية فى الجامعات البريطانية والاسترالية.

واختيار المدخل أو الأسلوب يتوقف على الظروف السائدة. فعلى سبيل المثال، عندما لا يكون للمؤسسة التعليمية تاريخ يوضح ما إذا كانت أنشطتها خضعت للفحص أم لا، فإن مجتمع المؤسسة ككل يجب أن يكون على دراية بأهمية ضمان الجودة ومدى الحاجة إليها. والمدخل أو الأسلوب الشامل holistic هو المفضل فى هذه الحال. فرغم أنه لا يوضح تفاصيل الأسلوب النظامى أو القسمى

disciplinary، إلا أنه يضم كثيرا من الأقسام والأفراد العاملين في المؤسسة. وهذا المدخل أكثر فعالية، خاصة إذا كان الهدف هو ضمان جودة التدريس والبحث العلمي، وليس مجرد الحكم على محتويات والمستويات. كما أن هذا المدخل الشامل هو الأرخص للدول ذات الجامعات الصغيرة. ففي هذه الحال، لن يكون مكلفا، خاصة فيما يتعلق بتحمل نفقات السفر والانتقال والإعاشة والمقابل المادى العيني الذى يتقاضاه كل خبير.

فحص داخلى

Internal Audit

استخدام طرق وأساليب لإجراء الفحص الداخلى فى التعليم العالى. من هذه الطرق: الفرق الداخلية in- house teams للفحص، حيث يتم استخدامها كأعضاء عاملين من جانب المؤسسات المعنية بالفحص. كذلك استخدام جمعيات أو اتحادات الفحص audit consortia التى فى إمكانها تقديم خدمات لعدد من العملاء داخل قطاع التعليم العالى وخارجه. كم يتم الاستعانة بشركات المحاسبة accountancy firms التى تضطلع بعمليات الفحص الداخلى.

فريق المراجعة

Review Team

مجموعة من الخبراء غير التابعين للمؤسسة أو الوحدة أو البرنامج موضع التقييم، تختص بكتابة تقرير عن جودة المؤسسة أو الوحدة أو البرنامج، اعتمادا على المعلومات التى تقدمها الوحدة، والزيارات الميدانية للمواقع والمؤسسات .Site - visits

Educational Effectiveness

مخرج لعملية المراجعة/ التحليلات التي تقيس جودة النتائج، أو تحقيق أهداف تعليمية معينة، أو الدرجة المتوقع عندها أن تحقق مؤسسة التعليم العالي متطلبات معينة. والفعالية تختلف عن الفاعلية التي يتم قياسها بحجم المخرجات أو المدخلات. وكمقياس أولى لنجاح البرنامج أو مؤسسة التعليم العالي، فلا بد من تجميع مؤشرات واضحة، ومعلومات مفيدة، وأدلة تعكس فعالية المؤسسة بالنسبة لتعلم الطلاب. ومعدل الإنجازات الأكاديمية، عبر إجراءات مختلفة (الفحص، التفتيش، الملاحظة، الزيادة للموقع إلخ). والمشاركة في قياس الفعالية التعليمية يؤدي إلى تكوين عملية للقيمة المضافة value - added عبر ضمان الجودة ومراجعة الاعتماد، ويسهم في بناء ثقافة الأدلة داخل مؤسسة التعليم العالي.

قواعد أو وثيقة الممارسة

Code of Practice

وثيقة document بلا متطلبات إلزامية، تصف الحد الأدنى من متطلبات الفحص، ونظيراتها التي تعتبر ضرورية لإظهار الممارسة موضع الدراسة. والوثيقة تحدد سلسلة شاملة من التوقعات المرتبطة بالنظام، وإدارة الجودة الأكاديمية والمستويات في التعليم العالي. والوثيقة تقدم إطارا مرجعيا reference point سلطويا للمؤسسات لضمان الجودة والمستويات للبرامج والمنح والمؤهلات. وتفترض الوثيقة آخذة في الاعتبار المبادئ والممارسات القومية المتفق عليها - أن كل مؤسسة لها نظمها الخاصة بها لتحقيق الجودة والمستويات. وعادة ما يتم الاستعانة بممارسين ذوي خبرة ومعرفة جيدة بالجال، عند تطوير الوثيقة.

ومن أمثلة الوثائق،

- ١- اليونسكو ومجلس أوروبا. وثيقة الممارسة الجيدة لتقديم التعليم عابر الحدود، ٢٠٠١.
- ٢- لجنة الولايات الوسطى حول التعليم العالى (MSACHE): وثيقة الممارسة الجيدة للاعتماد فى التعليم العالى، فيلاديفيا، ٢٠٠١.
- ٣- هيئة ضمان الجودة فى التعليم العالى (QAA): وثيقة الممارسة لضمان الجودة الاكاديمية والمستويات فى التعليم العالى: التعليم المهنى، المعلومات، الإرشاد والتوجيه.

قياس الفاعلية

Efficiency Measurement

الفاعلية efficiency تختلف عن الفعالية effectiveness . فالفاعلية تتعلق بالمدى الذى يتحقق عنده مستوى المخرجات المطلوب . وتعلق الفاعلية بالمستوى المرغوب للمخرجات بأدنى تكلفة . وبمعنى آخر، الفاعلية تتحول وتصبح فعالية، شريطة تحقيق ذلك بأقل تكلفة ممكنة . وهناك وصف آخر لمفهومى الفاعلية والفعالية، مشيرا إلى بُعد المخرجات قصيرة المدى، مقابل النتائج طويلة المدى . والفاعلية والفعالية الفنية technical effectiveness يشيران إلى المخرجات المقتصرة على الموجودين فى المؤسسة، أو بعد انتهاء فترة التمدد مباشرة، مثل سلوك المتعلمين والمهارات المكتسبة، وتغيير الاتجاهة إلخ . بينما ترتبط الفعالية الاجتماعية social effectiveness والفاعلية بالتأثيرات على مستوى المجتمع، والتأثيرات طويلة المدى، مثل الحراك الاجتماعى، وكسب العيش، وإنتاجية العمل . ومن الضرورة التعبير عن قيمة المدخلات والمخرجات فى إطار مالى عند التحليل الاقتصادى للفاعلية والفعالية . ولتحديد الفاعلية، من الضرورة معرفة

تكاليف المدخلات، مثل مواد التعليم ومرئيات المعلمين. وعندما يتم التعبير عن المخرجات في إطار مالى، حينئذ تحديد الفاعلية يشبه تحليل التكلفة / الفائدة.

وفى التعليم، هناك طرائق جيدة للتعليم، وأخرى رديئة، وثالثة مكلفة، ورابعة أقل تكلفة. والطرائق الفاعلة هى التى تحقق نتائج أفضل بأقل تكلفة. والتربويون معرفتهم محدودة عن النتائج وكيفية قياسها، وعن تأثير التغيرات والتطورات فى الإجراءات والطرائق. فهناك دراسات أجريت حول النتائج فى بعض المؤسسات التعليمية. وهناك مسوحات تم فيها تصنيف الاتجاهات والسلوكيات حسب المستوى التعليمى لعينة المسح. لكن القليل من الدراسات المنظمة هى التى استهدفت قياس النتائج وتقييمها. والقليل جدا من الدراسات ربطت بين النتائج والقرارات الإدارية. مثل هذه الدراسات هى المطلوبة إذا أريد للمؤسسات التعليمية أن تعطى مؤشرات جيدة عن الإدارة والمسئولية أو المحاسبية، وإذا أراد التربويون معرفة المزيد عن نتائج الإجراءات والطرائق البديلة.

والنظام التعليمى لأى دولة هو الصناعة الرئيسة لها. إذ أن له مدخلات in-puts أساسية فى شكل أراض ورأس مال وأعمال ومهام، ومخرجات Outputs أو نتائج فى شكل تعلم ونمو شخصى للطلاب وتطوير المعرفة والخدمات العامة المصاحبة لها. ومن خلال هذه المخرجات يكون للنظام التعليمى تأثيراته فى المجتمع. والوقوف على فاعلية النظام التعليمى يتطلب الموازنة بين نتائج الأنشطة التعليمية المختلفة، وبين الموارد الخاصة بها.

وتنطبق الفاعلية على أى نشاط إنسانى طالما تستخدم فيه الوسائل المناسبة لتحقيق الغايات المرغوبة. فالفاعلية لا تقتصر على القيم التى يمكن قياسها بالمال أو تداول فى السوق. بل تنطبق الفاعلية حينما تتحقق الأهداف، سواء كانت هذه الأهداف مادية مثل توفير الخبز، أو اجتماعية مثل تحقيق الأمن القومى ومحاربة الجريمة والإرهاب، أو فردية مثل التذوق الفنى والتعلم الإنسانى. ومفهوم الفاعلية بالتالى ليس غريبا على النظام التعليمى.

ودرجة الفاعلية فى أى نشاط يتم قياسها والحكم عليها (تقييمها) عن طريق المقارنة بين الوسائل والغايات.. وكلما كانت درجة تحقيق الغايات بوسائل محددة كبيرة، أو كلما قلّت الوسائل المستخدمة فى تحقيق غايات بعينها، كانت درجة الفاعلية كبيرة. ويتم المقارنة بين الوسائل والغايات عن طريق المزاوجة بين كلمات مثل: السبب والنتيجة، الموارد والنتائج، المدخلات والمخرجات، التكلفة والعائد، التكلفة والفاعلية، التكلفة والفائدة. وبصرف النظر عن المصطلح المستخدم، يتحدد المفهوم فى ضوء استخدام وسائل تشتمل على تكلفة. ويتم قياس الفاعلية فى إطار النسبة والمقارنة بين النتائج والتكلفة.

وفى التحليل النهائى، تتحدد التكلفة فى ضوء البدائل المطروحة. وفى حال انطباق الوسائل على هدف بعينه، تتحدد التكلفة فى ضوء الهدف المناسب للوسيلة. والمقارنات بين الاستخدامات المختلفة لنفس الوسائل يتم التعبير عنها بواسطة بعض الكلمات، مثل الماركة المسجلة أو العلامة المميزة trademark، التى يُقصد بها أنه قبل تحديد الوسيلة المناسبة للهدف، لابد من الأخذ فى الاعتبار فوائد الغايات البديلة.

ودرجة الفاعلية فى النظام التعليمى يتم قياسها عن طريق المقارنة بين نتائج التعليم وبين النتائج التى يمكن أن تتحقق إذا تم استخدام الوسائل ذاتها لتحقيق أهداف أخرى، مثل الاستهلاك الشخصى والخدمات الصحية والأمن القومى. وقضية ما إذا كان النظام التعليمى يستحق التكاليف التى تنفق عليه، وما إذا كان يجب التوسع فى التعليم أو تضيق فرص القبول فى بعض مراحل النظام التعليمى، كل ذلك يتوقف على النتائج التى يحققها النظام التعليمى.

وفاعلية النظام التعليمى يمكن تناولها فى ضوء ثلاثة مستويات، هى: الفاعلية الأولى، والفاعلية الثانية، والفاعلية الثالثة. الفاعلية الأولى التى هى أعلى مستوى تتعلق بالجمال الكلى أو الشامل للنظام التعليمى، وترتبط ببعض القضايا داخل النظام التعليمى، مثل أعداد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ومقدار الخدمات

العامة التى يقدمها النظام التعليمى . كما أن الفاعلية الأولى تدور حول الكيفية الشاملة (الكيف) للوظائف المتنوعة التى يوفرها النظام التعليمى لخريجيه . والفاعلية الأولى يتم قياسها كنسبة بين تكاليف النظام الكلى وبين النتائج التى يحققها هذا النظام . وتدور الفاعلية الأولى أيضا حول الوقوف على ما إذا كان النظام التعليمى يستحق التكاليف التى تنفق عليه . هل هو مشروع مربح فى كل مراحله ، أم أن بعض مراحله ومخرجاته مجرد مضيعة للوقت والجهد والمال مقارنة بالعائد منه ؟ أم أنه مشروع يحقق نتائجاً مجزية أكثر مما ينفق عليه ؟ وترتبط الفاعلية الأولى بما إذا كانت بعض الموارد التى يستخدمها النظام التعليمى ذات عائد كبير فى مشروعات أخرى غير تعليمية ، مثل الأمن القومى والرعاية الصحية والإسكان وغيرها ، وبما إذا كانت الموارد المستخدمة فى هذه المشروعات يمكن نقلها والاستفادة منها فى النظام التعليمى .

وتدور الفاعلية الثانية حول التنظيم القومى للنظام التعليمى . فمع توافر مجال وكيف النظام التعليمى ، هل يتم تنظيم هذا النظام فى إطار تقسيم العمل بين المؤسسات التعليمية المختلفة ؟ وهل المؤسسات حجمها وتوزيعها الجغرافى مناسب ؟ هل يحقق تكافؤ الفرص بين مختلف الطبقات الاجتماعية ؟ وهل البنية الإدارية تحقق التوازن بين حرية السلطات التعليمية المحلية والحرية الأكاديمية من ناحية ، وبين التنسيق والاقتصاد والاهتمام بالأهداف الاجتماعية من ناحية أخرى ؟

وتدور الفاعلية الثالثة حول المجال الإجرائى أو التنفيذى للمؤسسات التعليمية بتوافر مجال النظام التعليمى وكيفه وتنظيمه ، وتحديد مهام المؤسسات التعليمية ، كيف تعمل المؤسسات التعليمية ، كل على حدة ؟ وهل نظام الشواب والعقاب داخل المؤسسة التعليمية يزدى إلى تحسين العمل ، وإلى الاقتصاد فى استخدام الموارد المادية والبشرية ؟

والمستويات الثلاثة للفاعلية متداخلة فيما بينها . بمعنى أن الموارد التى يتم توفيرها ، وتحسين الأداء فى المستويين الثانى والثالث ، سوف يزدى بدوره إلى زيادة

فاعلية النظام التعليمي ككل، أى الفاعلية الأولى. ومع ذلك ، من الأفضل والمفيد أن يتم تناول الفاعلية من منظور المستويات الثلاثة، لأن كل مستوى منها يرتبط بمجموعة مختلفة من متخذي القرار. فالفاعلية الأولى مهمة الحكومات فى المقام الأول. والفاعلية الثانية مسئولية الوزارات التعليمية. والفاعلية الثالثة مسئولية المؤسسات التعليمية. وإذا كان هناك تداخل بين المستويات الثلاثة، يوجد أيضا فصل واضح فى مسئولية كل فاعلية منها.

وإذا أريد بيع التعليم فى السوق بسعر يضاهاى التكلفة، يجب حل بعض القضايا المتعلقة بالفاعلية من خلال دينا ميكيات السوق . وليس معنى هذا أن السوق لا تعنيه الفاعلية. فكل الدول تبغى تقديم التعليم بصورة أقل من التكلفة. وتصبح الفاعلية فى هذه الحال مسئولة عن قياس الفوائد وتقديمها للمجتمع ككل، رغم أن هذه الفوائد قد لا تكون موزعة على أفراد المجتمع، وأن التكاليف قد يتم تديرها كليا أو جزئيا من الدخل القومى . وفى مثل هذ الحال، تكون عملية اتخاذ القرار سياسية فى جانب كبير منها .

وهناك خطآن شائعان يرتكبان فى المناقشات الدائرة حول قياس فاعلية النظام التعليمى. الخطأ الأول يتمثل فى قياس الفاعلية فى إطار التكلفة فقط. فالمؤسسة التعليمية التى تعلم الطالب بتكلفة سنوية (٢٠٠٠) دولار قد تكون أكثر فاعلية من نظيرتها التى تصل تكلفة الطالب فيها إلى (٣٠٠٠) دولار فى السنة. بالتالى فإن مسألة أيهما أكثر فاعلية يمكن تحديدها فى حال معرفة شىء عن النتائج، إيجابية أم سلبية. والخطأ الثانى يتمثل فى قياس الفاعلية فى ضوء النتائج فقط. فالنتائج الجيدة مرغوب فيها بصرف النظر عن التكلفة.

والفاعلية ماهى إلا علاقة بين متغيرين، تكلفة ونتيجة. وتناول التكلفة وحدها وفصلها عن النتائج لا يحقق الفاعلية، خاصة إذا كانت النتائج أكثر قيمة من الموارد المستخدمة. وبالإضافة إلى التكلفة، لا تحقق الفاعلية إذا كانت النتائج أقل قيمة من الفوائد التى تتحقق من إضافة الموارد إلى استخدامات أخرى.

والنظام التعليمى ليس له علاقة بالموارد التى تحقق مكاسباً محدودة فى إطار التضحية على حساب أشياء وخدمات أخرى.

علاوة على ذلك، هناك بعض المشكلات المرتبطة بقياس الفاعلية فى النظام التعليمى. من هذه المشكلات أن التكاليف والنتائج لا يمكن قياسها فى الإطار المالى فحسب. فالتكاليف المرتبطة برأس المال والعمل والخدمات يمكن حسابها بالدولار أو الجنيه الاسترلى مثلاً، فى حين يصعب حساب وقت الطلاب، أو عدم رضا الطلاب وأولياء أمورهم عن النظام التعليمى، بأى عملة. وفى الوقت نفسه، النتائج يصعب قياسها فى بعض الحالات، مثل نمو وتطور الفرد، وتقديم المعارف والفنون وغيرها. وفى هذه الحال، تصبح مسألة قياس الفاعلية متعلقة بإصدار أحكام، وتقييم عمليات المقارنة بين التكاليف والنتائج، بدلاً من المقارنة الدقيقة للأمور المادية التى يسهل قياسها.

قياس الفعالية

Effectiveness Measurement

كثير من مفاهيم فعالية المؤسسة تركز على النتائج التى يحققها الطلاب، خاصة على مفهوم القيم التى تثرىها المؤسسات التعليمية. وأداء المؤسسة يتم الحكم عليه ليس بناءً على النتائج وحدها، لكن أيضاً فى ضوء إسهامات المؤسسة فى هذه النتائج. وأداء المؤسسة يتم التعبير عنه بمخرجات Outputs المؤسسة. تلك المخرجات يتم قياسها فى إطار متوسط التحصيل للطلاب فى نهاية فترة تدرس رسمية. ولما كانت المؤسسات تختلف فيما بينها فى الأداء، حينئذ فإن المسألة تتعلق بمدى الاختلاف بين المؤسسات فى الأداء، أو بمعنى أدق، بمدى الاختلاف بين المؤسسات عندما تتساوى فى قدرات الطلاب والخلفية الاجتماعية والاقتصادية.

والمقارنة العادلة بين المؤسسات تكون من خلال قياس القيمة الإضافية -added value لفترة التمدرس. وهذا يعنى قياس تأثير فترة التمدرس Schooling على تحصيل الطلاب، خاصة عندما يعزى هذا التحصيل إلى حضور المؤسسة (أ) بدلا من المؤسسة (ب). لكن قياس الفروق على أساس القيمة الإضافية ليس كافيا. إذ لابد من إثارة سؤال مثل: لماذا أداء المؤسسة التعليمية (أ) أفضل من أداء المؤسسة (ب)، خاصة إذا كانت الفروق بين المؤسستين لا ترجع للفروق في نوعية طلابها؟ وركز علماء الاقتصاد على مدخلات الموارد resource inputs مثل معدل الإنفاق على كل طالب. واهتم علماء النفس التربوى بإدارة المؤسسات، مثل الوقت المخصص للتعليم، والمتغيرات المرتبطة بالاستراتيجيات التعليمية. واهتم علماء الاجتماع التربوى بجوانب التنظيم المؤسسى، مثل أسلوب القيادة للمؤسسات.

ومن منظور علم الاقتصاد، مفهوم الفعالية يرتبط بعملية الإنتاج للمؤسسة. وعملية الإنتاج جليل اهتمامها تحويل المدخلات إلى مخرجات. ومدخلات التعليم العالى تشمل طلابا مصحوبين بسمات وخصائص معينة، بالإضافة إلى الموارد المادية والمالية. وتشمل المخرجات ما حصله الطلاب فى نهاية التمدرس. وعملية التحويل throughput داخل النظام التعليمى تتعلق بطرائق التعليم، والشروط التنظيمية المسبقة التى تيسر للطلاب اكتساب المعرفة، واختيار المنهج. والمخرجات طويلة المدى يشار إليها «بالنتائج» outcomes.

والتطبيق الدقيق للتحليل الاقتصادى الخاص بقياس الفعالية التعليمية يواجه مشكلات عديدة. إذ أن تبين طرق تحليل البيانات يؤدى إلى نتائج متصارعة حول ما إذا كانت المؤسسة فعالة أم غير فعالة. فالأحكام تعتمد بدرجة عالية على الصف والمادة موضوع الاختيار. كما أن الأدوات المستخدمة لقياس نتائج الطلاب قد لا تختبر الشيء نفسه فى السنوات المتتالية، أو قد لا تقيس المستهدف أو المقصود. والطرق الإحصائية المستخدمة قد يترتب عليها نتائج غير صادقة.

.Spurious

وأولى المشكلات التى تواجه قياس فعالية المؤسسات التعليمية من منظور اقتصادى تتعلق بكيفية تحديد المخرجات المرغوبة للمؤسسة، حتى لو تم التركيز على النتائج قصيرة المدى. فعلى سبيل المثال، عائدات المؤسسة التعليمية يمكن قياسها عن طريق أعداد الطلاب الذين يجتازون الامتحان بنجاح. ووحده القياس هنا تتمثل فى اجتياز الطلاب الامتحان النهائي. وقد يكون هناك من يسعى لقياس أكثر دقة، فى هذه الحال، ينظر لصفوف الطلاب فى مختلف مواد الامتحان. وهناك أيضا اختيارات عدة بالنسبة لمجال مقاييس الفعالية. هل يجب دراسة الأداء فى المهارات الأساسية فقط؟ وهل الاهتمام ينصب أكثر على العمليات المعرفية العليا؟ وهل يجب قياس العائدات الاجتماعية والوجدانية أيضا؟ ومن بين المشكلات الأخرى المرتبطة بالتحليل الاقتصادى للفعالية صعوبة تحديد القيمة المالية للمدخلات والعمليات، بالإضافة إلى عدم وضوح كيفية إجراء عملية الإنتاج (بالتحديد، ما نوع المقاييس الفنية والإجرائية اللازمة لإنتاج المخرجات؟). وهناك مسألة ما إذا كان مقبولا اعتبار المؤسسة وحدة إنتاجية.

وروفق نموذج التبرير الاقتصادى economic rationality، فإن المفهوم الاقتصادى للفعالية مشتق من فكرة أن المؤسسات تعمل بمنطقه rationally، أى وفق أهداف معينة. الأهداف التى يمكن اعتبارها مخرجات ينبغي تحقيقها تمثل الأساس لاختيار معايير التأثير أو النتيجة effect criteria، هذه المعايير هى المتغيرات المستخدمة لقياس النتائج، قبل تحصيل الطلاب ورفاهيتهم. وللتبرير الاقتصادى دلائل ترتبط بتحديد الأهداف كمخرجات لعملية الإنتاج للمؤسسة. وفس أداء المؤسسة ككل، تلعب الأهداف الأخرى دورا، مثل وجود سياسة واضحة لزيادة أعداد الطلاب المقيدون بالمؤسسة. حتى بالنسبة لهذا النوع من الأهداف، يمكن للمؤسسات التعليمية أن تعمل وفق نموذج التبرير الاقتصادى رغم وقوع هذا النوع من الأهداف خارج تفسير هذا النموذج. والفعالية فى إطار التبرير الاقتصادى يمكن تحديدها بأنها إنتاجية المؤسسة. وقدم تايلور Tylor (١٩٥٠) النموذج المشهور للتبرير الاقتصادى الموجه بالأهداف المستخدم لتطوير

المناهج والتقويم التربوي. وعند الأخذ في الاعتبار النماذج التنظيمية الأخرى، حينئذ لا يكون لنموذج التبرير الاقتصادي مكان بينها. فمن الصعوبة في مجال التعليم الحصول على موافقة جماعية على الأهداف، وتحديد كمها، وتطبيقها إجرائيا. ومن منظور أن القيم الأخرى بجانب الإنتاجية مهمة في أداء المؤسسات، في هذه الحال، يكون نموذج التبرير الاقتصادي بسيطا.

ووفق نموذج النظام العضوى Organic System Model، يتم مقارنة المؤسسات مع البيئة المحيطة بها بطريقة مفتوحة Openly. وبالتالي هذه المؤسسات يجب ألا تكون سلبية أو منعزلة عن البيئة التي توجد فيها. بل لابد أن يكون لها تأثير واضح في البيئة. هذه الرؤية تتعلق أساسا ببقاء Survival المؤسسة في البيئة المعادية hostile أحيانا. ومعنى هذا أن المؤسسات التعليمية يجب أن تكون مرنة، لضمان الموارد الضرورية والمدخلات الأخرى. ووفق هذا النموذج، المرونة Flexibility والتكيف أو التوافق adaptability شرطان مهمان للفعالية، أى للبقاء. وفعالية المؤسسة حينئذ يمكن قياسها في إطار عدد الملتحقين intake السنوى الذى يرجع إلى حد ما للفحص المكثف intensive canvassing، أو إلى التسويق المؤسسى institutional marketing.

وبصرف النظر عن استغراب هذا المنظور لقياس الفعالية، هناك دعائم علمية لهذه الرؤية. فمؤسسات القطاع العام تضخم ميزانيتها، وفى المقابل لا توجد موارد خارجية كافية لهذه المؤسسات لتشجيع تحقيق الفعالية. وفى هذا السياق، من المفيد الوقوف على ما إذا كان فحص Canvassing أنشطة المؤسسات يستهدف أساسا إظهار وعرض التسهيلات المطلوبة (المدخلات)، أم تقديم بيانات خاصة بالخرجات، مثل نتائج امتحانات السنوات السابقة.

وإذا كان نموذج النظام العضوى يميل نحو المدخلات، فليس معنى هذا أنه لا يهتم بالخرجات. وهذا ينطبق تحديدا على المواقف التي تيسر البيئة خلالها إمكانية توفير المدخلات، معتمدة على كم وجودة الإنجازات السابقة (الخرجات).

ووفق نموذج العلاقات الإنسانية Human Relations، تتركز عين المحلل على المؤسسة من الداخل. وفي مفهوم البيروقراطية المهنية، يكون التركيز على بعض جوانب أسلوب العلاقات الإنسانية، مثل رفاة الأفراد داخل المؤسسة، وأهمية العلاقات التوافقية والجماعية، وتطوير الموارد البشرية، والدافعية للعمل، ومن هذا المنظور للمؤسسة، الرضا الوظيفي للعاملين، ومشاركتهم داخل المؤسسة، معياران مناسبان لقياس الخواص المرغوبة للمؤسسة. ويعتبر المعنيون بالتنظيم هذه المعايير معايير للفاعلية.

ووفق نموذج البيروقراطية Bureaucracy، المشكلة الرئيسة الخاصة بإدارة وبنية المؤسسات تتعلق بكيفية تحقيق الانسجام والتوافق داخل المؤسسة ككل. وتحقيق الانسجام يمكن أن يحدث من خلال التفاعل الاجتماعي بين العاملين في المؤسسة، وتوفير فرص النمو المهني الشخصي للأفراد، وتنظيم وتحديد وقونة Formalizing العلاقات الاجتماعية. بالتالي استمرارية البنية التنظيمية تحدث من خلال معيار الفعالية. والمؤسسات البيروقراطية تميل إلى المزيد من البيروقراطية في عملها. والدافع وراء ذلك هو ضمان الاستمرار وتحسين الأداء فيها، ونمو الأقسام. والاستمرارية بالتالي تصبح معيارا لقياس النتائج التي تتحقق من خلال انتهاج البيروقراطية.

كفاءة

Competence

١- القدرة على أداء مهمة أو عمل ما. فنحن نسمع عن الكفاءة الاقتصادية للحكومة. وكذلك نسمع عن اضطلاع فرد بمهمة أو عمل ما أنه كفء أو كفوء لهذه المهمة أو ذلك العمل. ومعنى ذلك أن الفرد لا يستطيع أن يحقق نتائج مقبولة في المهام أو الأعمال التي يقوم بها ما لم يكن لديه الكفاءة اللازمة للتعامل مع متطلبات العمل وتحدياته.

٢- المؤهلات اتي بتطلبها القانون لشغل وظيفة معينة أو أداء عمل ما، أو هي القدرة على أداء متطلبات العمل وفق مستوى معين، وكذلك القدرة على نقل المهارات والمعارف إلى المواقف الجديدة. أو هي القدرة على الأداء وفق المستوى المطلوب للعمل. ومعنى هذا أن الكفاءة تدور حول ما يجب أن يكون عليه الفرد ليستطيع العمل في وظيفة ما وفق المستويات المقبولة.

كفاية

Competeny

- ١- السمات أو اخصائص التي تساعد شخصا ما على أداء عمل ما بصورة جيدة في أكثر من موقف، مع تحقيق نتائج أفضل.
- ٢- العوامل التي تميز فردا عن نظرائه في دور ما. والكفاية لبست هي مهام الوظيفة، بل هي ما يساعد الفرد على أداء المهمة أو المهام المنوطة به.
- ٣- الاستعداد المسبق من جانب الفرد للتصرف أو السلوك بالطرق التي تتفق وتحقيق نتائج ناجحة.

لجنة الجودة

Quality Committee

هيئة من الخبراء تختارهم الحكومة أو مجموعة من مؤسسات التعليم العالي، للبحث في جودة المؤسسات والبرامج. بالإضافة إلى توضيح رأيها في الأمور والمسائل الخاصة بجودة التعليم العالي.

Indicators

متغيرات إجرائية أو عملية Operational تشير إلى خواص مؤسسات وبرامج التعليم العالى، يمكن قياسها امبريقيا، ويتم على ضوءها جمع الأدلة التى تساعد على تحديد مدى الوفاء بالمستويات المطلوبة. والمؤشرات تحدد اتجاهات الأداء ومجال العمل، وتساعد على مقارنة الأداء الفعلى actual بالأهداف الموضوعه. كما تستخدم المؤشرات لترجمة الجوانب النظرية للجودة. وتعرف بالنظرية العاملة أو الإجرائية operationalization. والمؤشر indicator يتميز عن المقياس meas-ure، حيث يستخدم البيانات لتحديد مستوى الأداء للخاصية موضع الدراسة والاهتمام، وعن المستوى standard الذى يعبر عن مستوى الأداء المقبول فى إطار معيار معين.

وهناك تمييز آخر بين أنواع المؤشرات المختلفة،

- ١- مؤشرات السياق Context التى ترتبط بيئة مؤسسة التعليم العالى، أو بالبرنامج (اجتماعى، اقتصادى، سياسى، جغرافى إلخ).
 - ٢- مؤشرات المدخلات inputs التى ترتبط بالموارد المالية والبشرية وبالسوق التى تستخدمها مؤسسة التعليم العالى.
 - ٣- مؤشرات العملية Process التى تشير إلى استخدام الموارد من جانب مؤسسة التعليم العالى لإدارة المدخلات، ولتفعيل التنظيم.
 - ٤- مؤشرات المخرجات outputs التى تتعلق بالمنتجات أو الإنجازات الفعلية لمؤسسة التعليم العالى.
- وهذا التصنيف للمؤشرات يُعرف بنموذج CIPPO (السياق، المدخلات، العملية، المخرجات) الذى يُستخدم غالبا فى الدراسات التقويمية:

وهناك تمييز ثالث بين:

- ١- مؤشرات الاقتصاد (تتبع وتحترم الميزانيات).
- ٢- مؤشرات الفاعلية (الإنتاجية أو المخرجات الفعلية لوحدة المخرجات).
- ٣- مؤشرات الفعالية (درجة تحقيق الأهداف).

مؤشرات الأداء

Performance Indicators

١- تجسيدات عددية numeric لحالة المؤسسة التعليمية وبرامجها وعملياتها. وأحيانا يطلق على مؤشرات الأداء مسمى «مؤشرات الإدارة» management indicators وفي بعض الأحيان، ينظر إلي مؤشرات الأداء علي أنها مقاييس مصممة لتوفير المحاسبة أو المسؤولية accountability العامة.

٢- مجال أو مدى range القياسات الإحصائية اللازمة أو المستخدمة لقياس مدى أداء مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج في أحد جوانب الجودة. ومؤشرات الأداء مقاييس كمية quantative وكيفية qualatative للمخرجات (مقاييس قصيرة المدى للنتائج)، أو نتيجة النظام أو البرنامج (مقاييس طويلة المدى للنتائج والتأثيرات).

ومؤشرات الأداء تسمح للمؤسسات بوضع علامات تميز أو قياس bench-marks لجوانب الأداء فيها، أو تسمح بالمقارنة بين مؤسسات التعليم العالي. ومؤشرات الأداء تعمل على نحو فاعل عندما تستخدم كجزء من النظام الشامل لمؤشرات المدخلات والعملية والمخرجات. ونظرا لانشغال مؤسسات التعليم العالي بأنشطة متنوعة، وتعدد أهدافها، بات ضروريا ولزاما على مؤسسات التعليم العالي تحديد وتطبيق مدى واسع من مؤشرات الأداء من أجل تغطية المجال الكلى للنشاط.

ومن أمثلة مؤشرات الأداء التي تغطي أنشطة عديدة داخل مؤسسات التعليم العالي: عدد التطبيقات في كل مؤسسة، وتقديرات المتقدمين للالتحاق بالمؤسسات، وعدد أعضاء هيئة التدريس، وتوظيف الخريجين، والمنح البحثية والتعاقدات، وعدد المقالات والدراسات المنشورة، ونسبة الأساتذة إلى الطلاب، ودخل المؤسسة والمصروفات، والأجهزة والأثاث في المؤسسات والأقسام. ومؤشرات الأداء ترتبط بممارسات علامة التمايز أو القياس benchmarking، ويتم تحديد عدد من الممارسات الرائدة من أجل استخدامها في التحليل المقارن.

مؤشر بسيط

Simple Indicator

نوع عام من المؤشرات يتم التعبير عنه في صيغة أو أشكال مطلقة، بهدف تقديم وصف غير متحيز لعملية ما. والمؤشرات البسيطة أقل نسبية relative من مؤشرات الأداء، بمعنى أنها تستبعد أية أحكام judgements أو أطر مرجعية - ref-erence points. على سبيل المثال، المستوى Standard، الهدف objective، التقييم (assessment).

مؤشر تربوي

Educational Indicator

إحصاء Statistics يلقي الضوء على ظروف المؤسسات والأداء فيها. واستخدام نظام المؤشرات التربوية الشاملة يقدم مجالا واسعا من المعلومات. ومعنى هذا أن قيادات المؤسسات التعليمية مطالبة باختيار المؤشرات الرئيسة، عن طريق إثارة أسئلة ثلاثة:

١- لماذا هذه المعلومات مهمة دون غيرها؟

- ٢- ما مقدار الجهد لاقتفاء أو تعقب track هذه البيانات؟
- ٣- كيف يمكن الاستفادة من المعلومات عند الحصول عليها؟

مبادلت

Reciprocity

نظام يسمح لهينات الاعتماد accreditation bodies الاعتراف بقرارات التأهيل والاعتماد التي تتخذها كل منها، حتى لو كانت المعايير criteria غير متماثلة أو متطابقة identical في كل منها. فالاعتراف recognition يعتمد على افتراض معادلة المستويات والجودة.

مبادئ التغيير

Principles of Change

- ١- تطوير دليل ذاتي للتنظيم
- ٢- إدراك كيفية تأثير ثقافة المؤسسة على التغيير.
- ٣- إدراك أن التغيير عملية سياسية في المقام الأول.
- ٤- وضع الأساس السليم للتغيير.
- ٥- التركيز على التوافق أو التكيف adaptability.
- ٦- تحقيق التوازن بين القوى الداخلية والخارجية المؤدية للتغيير.
- ٧- تحقيق التوافق بين استراتيجيات التخطيط والمعرفة الاجتماعية والثقافية والسياسية.
- ٨ - تيسير الإدارة الجماعية Collegial والإدارة بالشارك في اتخاذ القرار.
- ٩- توضيح الخصائص الجوهرية للتغيير.

١٠ - ربط عملية التغيير بهوية الفرد والمؤسسة.

١١ - تكوين ثقافة المغامرة ومساعدة الأفراد على تغيير نظم الاعتماد.

١٢ - إدراك أن استراتيجيات التغيير تتغير من موقف لآخر.

مبادئ الجودة

Principles of Quality

أسلوب من أساليب الإدارة لجعل المؤسسات تعمل بفعالية، وجعلها مكانا صحيا healthy للعمل. وبمعنى آخر هي طرق تحسين كفاية وكفاءة المؤسسة. ومبادئ الجودة فلسفة شخصية وثقافة تنظيمية تستخدم مقياس النتائج العلمية، وأساليب الإدارة المنظمة والتعاون لتحقيق مهمة أو مهام المؤسسة. ومبادئ الجودة هي:

١- رؤية vision، ومهمة أو رسالة mission، ونتائج outcomes للمؤسسة.

٢- قرارات واقعية.

٣- نظم شبكية.

٤- نمو فردي منظم.

٥- تفويض اتخاذ القرار.

٦- التعاون.

٧- التخطيط للتغيير.

متطلبات ضمان الجودة

Quality Assurance Requirements

- توفير الظروف والمناخات المناسبة لضمان الجودة في المؤسسات التعليمية وتحقيق فاعليتها. ومتطلبات ضمان الجودة تتمثل في:
- ١- أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بدرجة كافية.
 - ٢- أن يتفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل طوال الوقت في مؤسسة تعليمية واحدة.
 - ٣- أن يفهم قادة المؤسسة التعليمية وإداريوها الأسباب وراء ضرورة ضمان الجودة.
 - ٤- أن يعتمد نظام التعيين والترقية لأعضاء هيئة التدريس على السمعة الأكاديمية.
 - ٥- توفير خدمات إدارية وإلكترونية معانة.
 - ٦- توفير قدر من الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.

محاسبية/ مسئولية

Accountability

الضمان أو الضمانات التي تقدمها وحدة تعليمية للمعنيين بها أنها تقدم تعليماً ذات جودة عالية.

مراجعة خارجية

External Review/Peer Review

- ١- المراجعة والتقييم الخارجى لجودة وفعالية البرامج الأكاديمية وأعضاء هيئة

التدريس وبنية المؤسسة، بواسطة فريق من المقومين الخارجيين الاختصاصيين في المجالات موضع المراجعة. وعمليات المراجعة قد تعتمد على مستويات تضعها منظمات الاعتماد، أو على مستويات الجودة.

٢- إجراء التقييم الخاص بجودة وفعالية البرامج الأكاديمية للمؤسسة وأعضاء هيئة التدريس فيها، وبنيتها الداخلية infrastructure، يضطلع بها خبراء Peer من خارج المؤسسة. وبمعنى أدق، هؤلاء الخبراء Peers هم أكاديميون academ-ics فى المقام الأول. لكن عند الممارسة، يوجد أنواع مختلفة من المقومين من خارج المؤسسة، رغم أن الجميع مقصود بهم أن يكونوا متخصصين فى المجال موضع المراجعة، ولديهم معرفة كافية عن التعليم العالى بصفة عامة. وعملية المراجعة قد تؤدي إلى تغيير مصدر السلطة بالنسبة للخبراء Peers. وأنواعهم، واختيارهم وتدريبهم، وزياراتهم الميدانية Site visits، والمستويات الواجب الوفاء بها. وعملية المراجعة review تعتمد عادة على تقرير التقييم الذاتى Self - evaluation الذى تقدمه المؤسسة. وفى الوقت نفسه، يمكن استخدامه كأساس للمؤشرات indicators، أو كطريقة لإصدار حكم بالتقويم الخارجى فى التعليم العالى.

مراجع خارجى

Peer

عضو فى الفريق المختار لتقويم وحدة أو مؤسسة ما، غير تابع لها، ولا يعمل فيها.

Standards

تعابير خاصة بالمستوى المتوقع للمتطلبات والشروط التي يتم على أساسها تقييم الجودة، أو تلك التي يجب أن تحققها مؤسسات التعليم العالي والبرامج، حتى يمكن اعتماد تلك المؤسسات والبرامج. والمستويات قد تكون كمية quantitative، على أساس أنها تمثل نتائج علامات التمايز أو القياس benchmarking، وقد تكون كيفية qualitative، معبرة عن أهداف بعينها (مثل الفعالية التعليمية، والاستدامة Sustainability، والالتزامات الجوهرية إلخ). وعندما تكون المستويات كمية quantitative، فلا بد أن تشمل مستويات أولية يجب الوفاء بها، حتى يمكن اعتماد مؤسسات التعليم العالي والبرامج. هذه المستويات الأساسية يتم تحديدها عند مستوى الحد الأدنى من الجودة المقبولة. وفي مناسبات أخرى، تشير المستويات إلى المستوى العالي للجودة، وبالتالي يشار إليها «بمستويات الامتياز» standards of excellence. ومستويات الامتياز قد تنتج من ممارسة أو تطبيق علامات التمايز أو القياس، أو التأكيد عليها صراحة، ويتم الاعتراف بها بواسطة خبراء أجانب بطريقة جماعية.

والمستويات قد تتضمن أطراً مرجعية مختلفة:

١- مدخلات inputs (مستويات المحتوى).

٢- عمليات Processes.

٣- مخرجات outputs (مستويات الأداء).

والمستويات قد تكون عامة generic (المستوى الدرجة: بكالوريوس أو ماجستير)، وقد تكون محددة بالموضوعات Subject-specific (تعابير علامات التمايز أو القياس للنظام في المملكة المتحدة). والمستويات قد تختلف حسب أنواع طرائق وضع المستوى (مثل المستوى المعيارى، أو الحد الأدنى من

الكفاية أو طرائق وضع الهدف). ومن أجل الحكم السوى على مدى الوفاء بمستوى معين، أو بالمستوى الأولى للجودة، فلا بد أن يكون الحكم واضحا وصريحا ومرتبطا بمعايير محددة يمكن تقسيمها إلى مؤشرات إجرائية أو عملية.

والمستويات بذلك ترتبط بثقافة الأدلة (برنامج المؤسسة). وفي سياق التنوع المتنامى للتعليم العالي، فإن ترجمة الجودة الأكاديمية إلى مستويات ومؤشرات صارت مهمة معقدة. فغالبا ما يتم استخدام أسلوب ديناميكي لتحديد وتقييم المستويات (خليط من المكونات الواقعية). والتحدى ثلاثي الأبعاد *thresfold*:

١- لتقليل عدد المستويات المرجعية.

٢- لربط المستويات بمؤشرات الأداء المناسبة، مع الاستفادة من المعايير المستخدمة في ثقافة الأدلة.

٣- لتوفير المرونة الكافية عند تكوين المستويات، من أجل السماح لعمليات التطوير الأكاديمية الإبداعية.

وفي بعض الأحيان، تستخدم المستويات كمرادف *Synonymous* للمعايير، كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية. لكن في أوروبا، المستويات *Stan-dards* تختلف عن المعايير *Criteria*.

مستويات الأداء

Performance Standards

مستويات الإنجاز الإتقان المناسبة. بمعنى المحددات اللازمة للأداء الجيد للطلاب من أجل الوفاء بمستويات المحتوى. ومستويات الأداء تُشكل التوقعات الخاصة بالنتائج التعليمية.

مستويات المحتوى

Content Standards

مستويات الكفايات الجوهرية والمعارف المناسبة والمهارات المتضمنة في مجال دراسي ما. بمعنى كل شئ يجب أن يعرفه الطالب، وأن تكون لديه القدرة على أدائه. ومستويات المحتوى تشكل محتويات المنهج، وتشير إلى المدخلات المطلوبة.

مستويات الوصف

Descriptor Level

عبارات أو إيضاحات توفر الدليل العريض للتعلم المراد اكتسابه عند مستوى معين، واصفة خواص وسياقات التعلم المتوقع عند ذلك المستوى المعين. وهذه العبارات مصممة لتدعيم عملية المراجعة لنتائج التعلم ومعايير التقييم، من أجل تطوير صيغ ووحدات معينة، وتحديد الاعتمادات Credits عند المستوى المناسب.

مستويات تعليمية

Educational Standards

مستوى المتطلبات والشروط الخاصة بالمراحل المختلفة للعملية التعليمية، والعلاقة بين هذه المراحل، مثل المدخلات والعمليات والمخرجات. وتوجد أنواع مختلفة للمستويات التعليمية بالنسبة لمصادر التعلم والبرامج والنتائج بصفة عامة، وأداء الطلاب (مستويات المحتوى، مستويات الأداء، مستويات الإتقان، والفرص المتاحة لتعلم المستويات).

Student Survey

طريقة تقييمية تستخدم المسوحات والمقابلات الشخصية للتحقق أو التثبت من ascertain رضا الطلاب المقيدين عن البرامج والخدمات والجوانب المختلفة لخبرتهم الأكاديمية. ويُطلَب من الطلاب عادة الإجابة على سلسلة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة. والمسح قد يشمل استقصاءات داخل الصف، أو استقصاءات بالبريد، أو مقابلات شخصية (مستوى أو مجموعة بشخصها in-person). والمسوحات الطلابية غير مكلفة، وسهل إدارتها، ويمكن توصيلها لأكثر عدد من المشاركين. كما أن المسوحات مناسبة للموضوعات الدقيقة وغير الحساسة، لقدرتها على إضفاء معنى على ما يحدث في لحظة معينة، من منظور الطلاب، داخل مؤسسات التعليم العالي. وبعض الملاحظين observers قد يتساءلون عن صدق وثبات الاستقصاءات، ومدى مناسبتها ومواءمتها للسياسة الأكاديمية.

مسئول البرنامج

Programme Officer

موظف على مستوى عال تابع لهيئة التقويم أو الاعتماد المختصة بالتنسيق والمساعدة، وتنفيذ إدارة إجراءات التقويم أو الاعتماد.

المصادقة على أمر رسمي

Validation

١- العملية التي يتم بواسطتها الحكم على برنامج ما أنه يفي أو لا يفي بالمتطلبات اللازمة للحصول على المنح أو الجائزة award، من جانب مؤسسة

مناسبة تتمتع بسلطات منح الدرجات (التقويم الذاتى للمؤسسة) ، أو من جانب هيئة فحص مناسبة (التصديق من جانب هيئة فحص خارجية) .

٢- المراجعة المستقلة لعملية التقييم الذاتى بواسطة هيئة ضمان الجودة الخارجية. والتصديق يُطبق عادة على مستوى البرنامج (كما فى المملكة المتحدة U.K.) .

معايير

Criteria

١- مستويات الاعتماد أو التصديق للمؤسسة أو البرنامج. وتشمل هذه المستويات التوقعات الخاصة بالجودة والفاعلية والموارد المالية، والتوافق مع القواعد والتعليمات القومية والنتائج والاستدامة Sustainability. فى المملكة المتحدة U.K.، تشير المعايير إلى المستويات اللازمة لسلطات منح الدرجة، أو إنشاء جامعة.

٢- مقاييس معيارية Yardsticks، أو أطر مرجعية checkpoints، أو علامات تمايز benchmarks، يتم عن طريقها أو بواسطتها فحص المستويات والأهداف التى يتم تحقيقها. والمعايير تصف بالتفصيل خواص المتطلبات والشروط الواجب الوفاء بها، وفوق ذلك تُوفّر الأساس الكمى والكيفى الذى يتم على أساسه استخلاص نتيجة تقييمية.

معايير الأداء

Perfromance Criteria

مقاييس معيارية Yardsticks، أو أطر مرجعية checkpoints، أو علامات تمايز

benchmarks، يتم استخدامها للحكم على مدى تحقيق مستويات الأداء. ولأن معايير الأداء هي بمثابة خواص أو أبعاد تدل على مستوى أداء الطلاب، فإنها توضح مدى وفاء الطلاب بالتوقعات لما يجب أن يعرفونه، وبمدى القدرة لديهم على الأداء، في ضوء النجاحات والتحديات التي يحصلون عليها في صفوفهم.

معتمدون إقليميون

Regional Accreditors

في الولايات المتحدة، المعتمدون الإقليميون يعتمدون المؤسسات العامة والخاصة، الربحية profit وغير الربحية non-profit، ذات العامين والأربعة الأعوام، في منطقة جغرافية محددة. ويتولى هؤلاء المعتمدون الإقليميون إجراء مراجعة شاملة لكل وظائف المؤسسة.

معتمدون قوميون

National Accreditors

في الولايات المتحدة، المنظمات التي تعتمد المؤسسات العامة والخاصة التي تمنح الدرجات العلمية، والمؤسسات الاستثمارية (الربحية) profit، وغير الاستثمارية (غير الربحية) non-profit. وهذه المنظمات تعتمد غالباً المؤسسات ذات الغرض الواحد، بما فيها الكليات والجامعات التي تقدم التعلم من بعيد، والمؤسسات المهنية الخاصة، والكليات والجامعات الدينية.

معتمدون متخصصون ومهنيون

Specialized and Professional Accreditors

في الولايات المتحدة، المعتمدون المتخصصون والمهنيون يعتمدون برامجاً أو مدارساً محددة، مثل المدارس القانونية، والمدارس الطبية، والمدارس الهندسية، والبرامج الصحية. وفي المملكة المتحدة، المعتمدون المتخصصون والمهنيون هم هيئات مهنية وقانونية Statutory لها حق الموافقة أو الاعتراف ببرامج محددة (مثل القانون والطب والهندسة والمهن الصحية والفن المعماري) في سياق متطلبات التأهيل المهني. وبعض هذه المنظمات عليها مسئولية قانونية تجاه الموافقة أو الاعتراف بالبرامج، وتحديد المستويات الأكاديمية، والمكونات المهنية والفنية لهذه البرامج.

معلومات علامة التمايز / القياس

Benchmark Information

البيانات القومية الخاصة بالمستويات الأكاديمية ونتائج الموضوعات والمواد، كل على حدة. وهناك بعض الدول (مثل المملكة المتحدة) تقوم بتطوير علامات تمايز benchmarks لمجموعة معينة من الموضوعات والمواد، كجزء من عملية ضمان الجودة.

معنيون

Stakeholders

هم الطلاب والمجتمع والحكومة المشاركون أو المستفيدون من تقديم التعليم.

Inspector

عضو في الفريق المختار لتقويم وحدة أو برنامج أو مؤسسة ما، غير تابع لها، ولا يعمل فيها.

مكونات الجودة

Quality Components

الجودة في التصميم Quality in design، وجودة المخرجات Quality Out-puts، وجودة العمليات Quality processes، كلها مكونات ضرورية للجودة. فالجودة في التصميم ترتبط بالمخرجات، وتركز على تحديد خواص الجودة للمنتجات المناسبة لاحتياجات السوق. وجودة المخرجات تتعلق بمدى ملاءمة المنتجات لاحتياجات السوق. وجودة العمليات تركز على تحديد مدى توافق المدخلات مع العمليات من أجل مخرجات جيدة.

ممارسة جيدة

Best Practice

طريقة مثلى أو عملية إبداعية، تشتمل على مدى مقبول وواقعي من الممارسات الآمنة والمعقولة، تؤدي إلى تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي والبرامج. والممارسة الجيدة لا تجسد بالضرورة نمودجا مثاليا للتطبيق الذي يضمن تحسين أداء مؤسسات وبرامج التعليم العالي. والممارسة الجيدة تختص بتحديد الأساليب المناسبة لمواقف بعينها، لأن المؤسسات والبرامج تختلف - إلى حد كبير- في مجالها ومكوناتها.

Outcomes

النتائج المتوقعة لبرنامج ما، أو النتائج التي حققها برنامج ما، أو تحقيق أهداف مؤسسة ما، كما تدل عليها بعض المؤشرات، مثل (المعرفة لدى الطلاب، المهارات المعرفية، الاتجاهات). والنتائج هي النتائج المباشرة لبرنامج تعليمي تم تخطيطه في إطار نمو الطالب/ المتعلم في كل المجالات. والنتيجة Outcome تتميز عن الهدف Objective الذي يميز نتيجة مرغوبة desired، أو يتم البحث عنها sought-after. وكل نتيجة تصف تأثيرا واحدا للبرنامج التعليمي. وصيغ الأهداف يجب أن تكون مطبقة، وسهلة الفهم من جانب أعضاء هيئة التدريس والطلاب في مجال ما أو قسم معين.

نتائج تعلم الطلاب

Student Learning Outcomes

تعبيرات statements أو بيانات بما هو متوقع من المتعلم معرفته أو فهمه، أو أن تكون لديه القدرة على إظهاره بعد استكمال فترة التعلم، بالإضافة إلى المهارات الفعلية والفكرية intellectual والعملية التي يتم اكتسابها بعد الانتهاء الناجح من دراسة وحدة أو مقرر أو برنامج تعليمي. ونتائج التعلم، بجانب معايير التقييم، توضح الحد الأدنى من المتطلبات لنح الاعتماد. ونتائج التعلم Learning outcomes تتميز عن أهداف التعلم Learning aims، من حيث أن نتائج التعلم تتعلق بإنجازات المتعلم، وليس بالنوايا الكلية للمعلم.

نتائج قياسية/ قابلة للقياس

Countable Outcomes

نتائج يمكن قياسها كميًا Quantified، كل المقاييس لنتائج الطلاب باستثناء

مكاسب التعلم، بما فيها مهارات الأداء التنفيذية، أو المقاييس الوجدانية. ومن أمثلة النتائج القابلة للقياس: عدد الأفراد الذين يحصلون على وظائف، عدد الأفراد المقيدين في سجلات الانتخابات، عدد الأفراد الذين يكملون تعليمهم حتى التخرج في الجامعة. ومكاسب التعلم Learning gains هي مكاسب في مهارات الكلام والاستماع والقراءة والكتابة والحساب. ومهارات الأداء التنفيذية تشمل: مهارات حل المشكلات، مهارات التفكير الناقد، مهارات المعرفة الميتافيزيقية (ما وراء الطبيعة). والمقاييس الوجدانية تشمل: التقييم الذاتي self-esteem، الثقة في النفس self-confidence، والاتصالات بين الأشخاص بعضهم البعض interpersonal.

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

عمليات الإدارة التي بموجبها تحقق أهداف كل وظيفة من وظائف التعليم العالي الثلاث: التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. ويشمل هذا وضع منظومة متكاملة خطط الإدارة، وتوفير بنية إدارية تُيسر عملية تطبيق هذه الخطط. وعلى مستوى الإدارة العليا للتعليم العالي، يجب أن تكون هناك خطة استراتيجية تبرز الاستراتيجيات التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي في تأدية رسالتها، وخطط إدارية منفصلة لمؤسسات التعليم العالي خاصة بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع. على أن تبرز كل خطة الأهداف الخاصة بكل وظيفة من وظائف التعليم العالي الثلاثة، وبحيث تتضمن هذه الأهداف أهدافاً كمية وكيفية كمؤشرات للأداء، واستراتيجيات تحقيق الأهداف targets، بجانب تحديد المسؤولين، والموارد المادية اللازمة لتطبيق الاستراتيجيات. ويجب أن تكون هناك خطط مماثلة على مستوى الوحدات والأقسام.

نظام فحص الجودة

Quality Audit System

تقوم فاعلية نظام إدارة الجودة داخليا وخارجيا على فترات منتظمة، مع إجراء عملية مراجعة وفحص عمليات الجودة ومستوياتها التي تتحقق. **ففى القسم الداخلى** internal evaluation، يتم تشكيل لجنة committee خاصة للوقوف على مدى تقدّم أو تحسّن الجودة، وتضم أعضاء من داخل المؤسسة ومن خارجها، وتكون مهمتها دراسة القضايا التي تتناولها اللجان المختلفة بالمؤسسة حول مدى كفاية الجودة.

والفحص الخارجى للجودة مطلوب هو الآخر. فهو يساعد على تقويم أداء المؤسسة. وهذا الفحص الخارجى يتطلب من المؤسسة أن يكون لديها ملف محقّب Portfolio للجودة، يوضح رسالة المؤسسة، والأهداف الخاصة بوظائف التدريس والبحث العلمى وخدمة المجتمع، ومعايير الأداء المستخدمة لقياس معدل الجودة فى هذه الوظائف، ونظام إدارة الجودة، ومعدلات الإنجاز التي تتحقق. وبالإضافة إلى الملف المحقّب، يمكن القيام بزيارات ميدانية لمدة يوم واحد أو أكثر.

نظام مزدوج

Binary System

تقديم التعليم العالى فى دولة ما فى مؤسستين أو جامعتين، حكومية وغير حكومية، منفصلتين ومتميزتين عن بعضهما البعض.

نظام نقل التصديق الأوروبى

European Credit Transfer System

مشروع تقدّم به المجتمع الأوروبى تحت إشراف برنامج (ERASMUS) خلال الفترة ١٩٨٨ - ١٩٩٥. وتم تطويره خلال الفترة ١٩٩٥ - ١٩٩٩ تحت مسمى

برنامج سقراطيز (SOCRATES) للتعليم العالى، وإيرارميز (ERASMUS). وثبت أنه أداة فاعلة لتحقيق مراجعة خارجية منهجية، وتيسير الاعتراف recognition الأكاديمي. ونشاط نظام نقل التصديق الأوربي مزدوج. فمن ناحية، هذا النظام يضمن الاعتراف الأكاديمي بالطلاب الذين يستكملون دراستهم خارج أوطانهم. ومن ناحية أخرى، يزود مؤسسات التعليم العالى بالمراجعة الخارجية المنهجية، من خلال تقديم معلومات مطبوعة حول المناهج وملاءمتها للدرجة العلمية الموضوعة لها، بالإضافة إلى مساعدة هذه المؤسسات فى المحافظة على استقلالها الذاتى autonomy، والمسئولية عن كل قراراتها الخاصة بإنجاز الطلاب. وإعلان يلوجنا Bologna Declaration يعتبر نظام نقل التصديق الأوربي (ECTS) إطاراً عاماً لتصميم المناهج، والحراك الطلابي داخل منطقة ومجال التعليم العالى الأوربي.

نظام وحدوى

Unitary System

تعليم عال فى دولة ما، يُقدم فى نوع واحد من المؤسسات، يتكون من الجامعات والكليات والمؤسسات غير الجامعية.

نماذج / نظريات التغيير

Models/ Theories of Change

بصائر أو استبصارات insights تساعد على فهم ووصف وتطوير عملية التغيير. وهناك ست نظريات أو نماذج للتغيير. كل نظرية أو نموذج يضم مجموعة افتراضات عن أسباب التغيير، والفترة الزمانية التى يستغرقها، ونتائجه، وتوقيته. وهذه النظريات أو النماذج هي:

١- نظريات أو نماذج النشوء أو الارتقاء evolutionary ترى أن التغيير هو

استجابة للظروف الخارجية والتغيرات في المؤسسة، والمناخ الذي تواجهه كل مؤسسة. فالنظم الاجتماعية متنوعة ومتداخلة ومعقدة وتتطور مع الزمن، بسبب المطالب الخارجية.

٢- النظريات أو النماذج الفائية teleological، أو نماذج التغير الخطط ترى أن المؤسسات لديها القدرة على التكيف ووضع أهداف لها، وأن التغير يحدث لأن القادة وعملاء التغير agents وغيرهم يرون ضرورة للتغير. وعملية التغير عقلانية أو منطقية rational مثل النماذج التطورية ومديرو المؤسسات.

٣- نظريات أو نماذج دورة الحياة Life-cycle تطورت من دراسات نمو الطفل، وتركز على مراحل النمو، والنضج التنظيمي. والتغير يكتسب دلالة كجزء من التطور التنظيمي أو الإنساني.

٤- نظريات أو نماذج خاصة باللهجة dialectical تميز التغير على أنه نتيجة لصراع الأيديولوجيات. والصراع يُعتبر صفة أو خاصية attribute من خصائص التفاعل الإنساني.

٥- نظريات أو نماذج المعرفة الاجتماعية Social Cognition تصف التغير على أنه مرتبط بالتعلم والعمليات العقلية، مثل تكوين الحس أو الذوق. ويحدث التغير لأن الأفراد يرون حاجة للنمو والتعليم وتغير سلوكهم.

٦- النظريات أو النماذج الثقافية Cultural ترى أن التغير يحدث استجابة للتغيرات في البيئة الإنسانية. والثقافات تتغير باستمرار. وعملية التغير تكون طويلة الأمد Long-run، وبطيئة. والتغير داخل المؤسسة يتضمن إحداث تغير في القيم والمعتقدات والخرافات والطقوس.

وكل نظرية أو نموذج يفيد في تفسير التغير التنظيمي. فالنظريات التطورية توضح بعض الخواص الرئيسة للتغير. ونماذج دورة الحياة تفيد في تفسير الطريقة التي يحدث من خلالها التغير التنظيمي. والنماذج الثقافية توضح أهمية التاريخ والعادات والتقاليد وثقافة المؤسسة في تيسير إحداث التغير. ونماذج المعرفة الاجتماعية توضح أهمية تغير النماذج العقلية والتفاعل والتعلم وغيرها من

العمليات اللازمة لإحداث التغيير. والنماذج الغاية استراتيجيات قوية وفاعلة لحدوث التغيير.

هيئة

Agency

منظمة أو مكتب مسئول عن إعداد وتنسيق وتنفيذ إجراءات التقويم والاعتماد، لكن ليس لها الحق في اتخاذ قرارات حول النتائج. ومصطلح هيئة agency يُستخدم غالبا بصورة جماعية collectively عندما تتخذ اللجنة قراراتها النهائية بشأن التقويم والاعتماد.

هيئة الإدارة

Staff

موظفو هيئة التقويم والاعتماد، المختصة بالتنسيق والمساعدة وتنفيذ إدارة إجراءات التقويم والاعتماد. وهيئة الإدارة قد تتكون من مسئولى البرنامج، ولها اختصاصاتها المتعلقة بالتنسيق والمساعدة، ومن مساعدى مسئولى البرنامج، وإداريين ذوى وظائف السكرتاريا.

هيئات مُعترف بها

Recognized Bodies

في المملكة المتحدة U.K.، هيئات الاعتراف تعنى قائمة الجامعات والمؤسسات التى تتمتع بسلطات منح الدرجات العلمية.

Unit

مؤسسة أو كلية أو برنامج الدراسة.

واصفو / أوصاف التأهيل

Qualification Descriptors

عبارات توضح نتائج المؤهلات الرئيسة للتعليم العالي عند مستويات معيّنة (عادة عند منح الدرجة العلمية)، وتوضح طبيعة التغيير بين المستويات. وعند بعض المستويات، قد يكون هناك أكثر من نوع للتأهيل. الجزء الأول من وصف التأهيل (الاهتمام بأوصاف التصميم والموافقة ومراجعة البرامج الأكاديمية) هو بيان يتعلق بالنتائج، أى بإنجاز الطالب الذى يجب أن تكون لديه القدرة على إظهاره من أجل منحه المؤهل. والجزء الثانى (الاهتمام بأصحاب الأعمال) هو بيان بالقدرات الأوسع المتوقع من الطالب أن يسعى لتطويرها. وبناءً على المراجعة الدورية لأوصاف التأهيل الموجودة، وفى ضوء التطوير للنقاط الأخرى المرجعية، يتم تدقيق علامات التمايز أو القياس benchmarks، وأوصاف التأهيل الإضافية. واقترحت المجموعة الأوروبية المشتركة لمبادرات الجودة Joint Quality Initiatives ضرورة التفكير فى أوصاف لدرجتى البكالوريوس والماجستير، لاستخدامهما داخل أوروبا، ولأغراض عديدة، اعتماداً على السياقات والمتطلبات القومية والإقليمية والمؤسسية.

تم بحمد الله

مراجع المعجم

- 1- Alstete, J.w. (1995) ; " Benchmarking in Higher Education- Adapting Best Practice to Improve Quality" ERIC Digest, Washington D.C .
- 2- American Association for Higher Education (2003); Assessment Forum - Frequently Asked Questions, Washington D.C.
- 3- American society for Quality (2003); Quality Glossary, Kalamazoo, Western Michigan State University.
- 4- Andrews, Hans A. (1997); " TQM and Faculty Evaluation - Ever The Twin Shall Meet" ERIC Digest, Washington D.C.
- 5- Barblan, Andris (2001); International Quality Assurance, Geneva, Association of European Universities.
- 6- Bonstingle, John J. (2000), Schools of Quality - An Introduction to Total Quality Management in Education, New York, Association for Supervision and Curriculum Development .
- 7- Bowen, H. (1998); "Measurement of Efficiency" in **12 Systems of Higher Education. Decisive Issues**, edited by Kerry Clark et al., Paris, ICFED.
- 8- Campbell, C. and Christina Rozsnyai (2002); Quality Assurance and the Development of Course Programmes, Paris, Unesco, CEPES.
- 9- Carr, R. and P.J. Kidwell (1998) ; " Improving the Quality of life in Schools and Business Organizations-Historical and Contemporary Trends "ERIC Digest, Washington D.C.
- 10- Chaffee, Ellen et al. (2000) . "Quality: Transforming Post - secondary Education" ERIC Digest, Washington D.C.
- 11- Cheng, Y.C. (1997); "Conceptualization and Measurement of School Effectiveness - An Organizational Perspective," Atlanta, AERA paper.
- 12- Clarke, M. (2002) "Some Guidelines for Academic Quality Rankings" **Higher Education in Europe Journal**, Vol. 27, No.4.
- 13- Davis, B. and Linda Ellison (1997) ; School Leadership for the 21 St Century, London, Routledge.
- 14- Eaton, J.S.(2002); "An Overview of U.S. Accreditation," Washington, Council for Higher Education Accreditation
- 15- Eaton, J.S.(2003); "Accreditation and Recognition in the United States"; Washington, Council for Higher Education Accreditation.

- 16- Eccles, Charles (2002); "The Use of University Rankings in the United Kingdom", **Higher Education in Europe Journal** ,Vol. 27, No - 4
- 17- Ellsworth, J.B . (2000); "A Survey of Educational Change Models" ERIC Digest, Washington D.C.
- 18- Ewell, Peter T.(2002); "Examining A Brave New World:How Accreditation Might Be Different". Washigton, Council for Higher Education Accreditation.
- 19 - Fieldman, J. and K. Abercromby (2000); UNESCO Higher Education Indicators Study: Accountability and International cooperation in the Renewal of Higher Education. Paris, Unesco .
- 20- Filinov, N.B. .and Svetlana Ruchkina (2002); "The Ranking of Higher Education Institutions in Russia : Some Methodological Problems" **Higher Education in Europe Journal**, Vol - 27, No - 4 .
- 21- Freed,Jann E.1997); "A Culture For Academic Excellence; Implementing the Quality Principles in Higher Education", Washington D.C., ERIC Digest.
- 22- Gittow, Howard et al. (1999); Quality Management:Tools and Methods For Improvement, london, Richard D. Irwin , INC.
- 23- Glidden, Robert (1998); "The Contemporary Context for Accreditation: Challenges in a Changing Environment" .Washington, Council for Higher Education Accreditation.
- 24- Hayward, fred M.(2002); Glossary of Key Terms in Quality Assurance and Accreditation, Washington, Council for Higher Education Accreditation.
- 25- Hoy, Charles et al.(2000); Improving Quality in Education, Londom, Falmer Press.
- 26- Hoy, W. and C.Miskel.(1996); Education Administration Theory; Research and Practice, New york, McGraw - Hill Book Com.
- 27- Inglis, A. (2005); "Quality Improvement, Quality Assurance and Benchmarking: Comparing Two Frameworks for Managing Quality Process in Open and Distance Learning "**International Review of Research in Open and Distance Learning**, Melbourne, Australia, March.
- 28- Kauffman ,M.S.(2005); "What Is Quality Assurance?" Washington, The American Society for Quality.
- 29- Kezar, Adrianna (2001); "Understanding and Facilitating Change in Higher Education in the 21 st Century"ERIC Digest, Washington D.C.

- 30- Kouptsov, O. and Y. Tatur (2001); **Quality Assurance in Higher Education in the Russian Federation**, Paris, Unesco- CEPES.
- 31- Lashway, Larry (2001) ; "Educational Indicators" ERIC Digest, Washington D.C.
- 32- Lashway, Larry (1997) ; "Visionary Leadership" ERIC Digest, Washington D.C.
- 33- Lim, David (2001) ; " Quality Assurance in Higher Education: A Study of Developing Countries, Aldershot, Ashgate Publishing Ltd., England.
- 34- Liston, Colleen (1999); **Managing Quality and Standards**, Philadelphia, Open University Press.
- 35- Lockheed, M.(1995); **The Measurement of Education Efficiency and Effectiveness**, New Orleans, AERA paper.
- 36- Lockheed, M. and E. Han-ushek (1998); "Improving Educational Efficiency in Developing Countries: What Do We Know? **Compare Journal**, Vol-18, No.1.
- 37- Mandeville, G.K.(2001); " School Effectiveness Indicators Revisited: Cross Year Stability" **Educational Measurement Journal**, Vol.25, No.10.
- 38- Maryland Association for School Improvement (2003); **Creating A vision** Washington D.C., December.
- 39- Mc Graw, Tammy(2003); "Insight, Vision and Leadership." **Insight Journal**, Vol.2-No 1.
- 40- Merisotis, Jamie P.(2002); "On the Ranking of Higher Education Institutions", **Higher Education in Europe Journal**, Vol.24, No.4.
- 41- Merisotis, Jamie P.(2002), " Summary Report of the Invitationa? Roundtable on Statistical Indicators for the Quality Assessment of Higher/ Tertiary Education Institutions: Ranking and :League Table Methodologies". **Higher Education in Europe Journal**, Vol. 27, No-y.
- 42- Moore, Michael G. and Kay Shattuck (2001), **Glossary of Distance Education Terms**, College Park , The Pennsylvania State University.
- 43- Mortimore, P.(2001); "School Effectiveness and the Management of Effective Learning and Teaching". **School Effectiveness and School Improvement Journal**, Vol-4, No.4.
- 44- Moses, Ingrid (2004); "Global Aspects of Quality Assurance in Education: An Australian Perspective" Paper Presented at the Conference **Toward Mutual Recognition- Educational Benchmarking and Quality Assurance**, Thailand, 16-19 November.

- 45- Quality Assurance for Higher Education (2001) ; The Framework for Higher Education Qualifications in England, Wales and Northern Ireland, Bristol , HEFCE .
- 46- Reynolds , D. and B. Creemers (1999);" School Effectiveness and School Improvement: A Mission Statement". **School Effectiveness and School Improvement Journal**, Vol. 1, No.1.
- 47- Reynolds, D.etal.(1999); " Linking School Effectiveness and School Improvement Practice: Towards A Synergy". **School Effectiveness and School Improvement Journal**, Vol-4, No-1.
- 48- Rodgers, Philip I . (2003); " How Parents of Utah School Children Judge School Effectiveness" Ph.D. Utah State University, logan, Utah.
- 49- Scheerens, J.(2000); Improving School Effectiveness, Paris, I I E P.
- 50- Scheerens, J.(1999); School Effectiveness in Developed and Developing Countries: A Review of the Research Evidence, World Bank Paper.
- 51-Scheerens, J. and R.J. Bosker (1997); The Foudations of Educational Effectiveness, Oxford, Elsevier Sciene Ltd.
- 52- Taylor,M. J. (2002); "Indicators of School Quality Questionnaire, Logan, Utah State University, Center For the School of the Future.
- 53- The Quality Assurance Agency for Higher Education (2002), Handbook For Institutional Audit, England, Gloucester, Q A A.
- 54- Turner, M.A. (2002); "The Perception of School Effectiveness and School Improvement by Teachers in Low- Performaning Schools After State Team Intervention" Ph. D. College of Graduate Studies, University of North Cardina, Charlotte.
- 55- Unesco (2003); Retained Lessons, Paris, Unessco- CEPES.
- 56- University of Birmingham (2002); Glossary, Birmingham, Academic Office.
- 57- US Higher Learning Commission of the North Central Association (2001); Accreditation of Higher Education Institutions: An Overview, Washington D.C., Council for Higher Education Accreditation.
- 58- US National PTA (2005); "Is Your School Effective?", Washington D.C.
- 59- US Office of Post- Secondary Education (2002); Overview of Accreditation, Washington D.C.
- 60- Vaughn, John (2002); "Accreditation, Commercial Rankings, and New Approaches

to Assessing the Quality of University Research and Education Programmes in the United States”, **Higher Education in Europe Journal**, Vol, 27, No. 4.

- 61- Viasceanu, L.etal. (2004); **Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions**, Paris, Unesco - CEPES.
- 62- Viasceanu, L. and L.C. Barrows (2004); **Indicators For Institutional and Programme Accreditation in Higher/ Tertiary Education**, Bucharest, Unesco- CEPES.
- 63- Wyatt, Tim (2001); “School Effectiveness: Dead End, Damp Squib Or Smouldering Fuse”, **Issues in Educational Research Journal**, Vol. 6, No.1.
- 64- Yonezawa, Akio et al. (2002); “University Rankings in Japan”, **Higher Education in Europe Journal**, Vol. 27, No.4.